



**UNIVERSIDAD NACIONAL
"PEDRO RUIZ GALLO"
ESCUELA DE POSTGRADO**



**"ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO
DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, 2016"**

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA
EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN GERENCIA
DE SERVICIOS DE SALUD**

AUTORES:

LIC. LIZETH KATHERINE DÍAZ AVENDAÑO

LIC. LILIANA PATRICIA FARRO OLIVOS

ASESORA:

MG. VIVIANA SANTILLÁN MEDIANERO

LAMBAYEQUE – PERÚ

2017.

“ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN
EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL REGIONAL
LAMBAYEQUE, 2016”

LIC. LIZETH K. DÍAZ AVENDAÑO
AUTORA

LIC. LILIANA P. FARRO OLIVOS
AUTORA

MG. VIVIANA SANTILLÁN MEDIANERO
ASESORA

Presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para
optar el Grado Académico de: MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN
GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.

APROBADA POR:

M. SC. LUIS SANDOVAL CRUZALEGUI
PRESIDENTE

M. SC. JOSE PECSÉN MONTEZA
SECRETARIO

M. SC. PILAR SUAREZ TIRADO
VOCAL

Diciembre, 2017

DEDICATORIA

A Dios por iluminarme en los momentos tristes y difíciles de la vida, por escuchar mis oraciones y peticiones, haciendo realidad mi preciado anhelo.

A mi familia por creer en mí, tener confianza y apoyarme, por sus sabios consejos que me impulsaron a seguir adelante.

LIZETH

Dedico esta tesis en primer lugar a DIOS porque es el quien siempre me acompaña, quien me da la paciencia que necesito, y por ser el quien inspiro mi espíritu para poder culminarla.

A mi madre, por darme en primer lugar amor, educación, fortaleza para de esto sacar provecho y poner practica en mi profesión, ya que ellos son mi aliento para salir adelante.

A mis seres queridos que están en el cielo, porque en vida siempre estuvieron conmigo apoyándome, y porque gracias a ti abuelita esto es posible

LILIANA

AGRADECIMIENTO

A la institución Hospital Regional de Lambayeque, por hacer posible la accesibilidad al Servicio del Centro Quirúrgico para la realización y culminación de este trabajo.

A las Licenciadas en Enfermería Especialistas en Centro Quirúrgico que formaron parte de nuestra investigación, por su colaboración y apoyo desinteresado en este estudio.

A nuestra asesora, por su dedicación, conocimiento y paciencia para la elaboración total de nuestro proyecto, haciendo posible el desarrollo total de éste.

Las autoras

ÍNDICE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCION

CAPITULO I – ANALISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1. Ubicación.....	6
1.2. Como surge el problema.....	7
1.3. Como se manifiesta y qué características tiene	7
1.4. Marco Metodológico.....	8
1.4.1. Tipo de investigación.....	8
1.4.2. Diseño metodológico.....	8
1.4.3. Población y muestra.....	9
1.4.4. Criterios de inclusión.....	10
1.4.5. Criterios de exclusión.....	10
1.4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
1.4.7. Procedimientos de recolección de los datos.....	14
1.4.8. Análisis de datos.....	14
1.4.9. Principios de Rigor científico.....	15
1.4.10. Aspectos Éticos.....	16

CAPITULO II – MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.2. Base Teórica.....	24

CAPITULO III – ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Resultados	36
3.2. Presentación del Modelo Teórico.....	56

CAPITULO IV – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	62
Recomendaciones.....	64
Referencias Bibliográficas.....	65
Anexos.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Distribución del nivel de estrés del profesional de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2016.	36
Tabla 2: Distribución del nivel de estrés según dimensiones en el profesional de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2016.	39
Tabla 3: Distribución del nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2016.	43
Tabla 4: Distribución del nivel de satisfacción laboral según dimensiones del profesional de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2016.	47
Tabla 5: Distribución de la relación entre el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional de Lambayeque.	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfica 1: Distribución del nivel de estrés del profesional de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2016.	37
Gráfica 2: Distribución del nivel de estrés según dimensiones en el profesional de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2016.	40
Gráfica 3: Distribución del nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2016.	44
Gráfica 4: Distribución del nivel de satisfacción laboral según dimensiones del profesional de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2016.	48
Gráfica 5: Distribución de la relación entre el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional de Lambayeque.	53

RESUMEN

Estrés y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, 2016

Lizeth Katherine Díaz Avendaño

Liliana Patricia Farro Olivos

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, está respaldado en la teoría transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (1986) y la teoría bifactorial de la satisfacción de Herzberg (1966). Tuvo por objetivo determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico. La población estuvo constituida por 33 enfermeras del servicio de centro quirúrgico del HRL; para la recolección de datos se aplicó el Cuestionario de “The Nursing Stress Scale” (NSS) y el cuestionario de satisfacción laboral elaborado por el MINSA (2002). El procesamiento de datos se realizó usando el paquete estadístico SPSS versión 21, de los resultados obtenidos se concluye que la mayoría de enfermeras presenta un nivel moderado de estrés (66,7%) [$\bar{X} = 64,64$; $DS = 10,45$]. Siendo la dimensión ámbito físico el que genera mayor estrés, mientras que las dimensiones de ámbito psicológico (87,9%) y social (78,8%) general un nivel moderado de estrés. Respecto a la satisfacción laboral la mayoría de enfermeras presenta un nivel moderado de satisfacción (72,7%) [$\bar{X} = 73,55$ $DS = 9,58$], las dimensiones con mayor satisfacción son trabajo actual (84,8%), trabajo en general (72,7%) y ambiente de trabajo (54,50%); las dimensiones con insatisfacción laboral fueron: Remuneraciones e incentivos (24,20%), interrelación con sus compañeros de trabajo (18,20%) e interacción con el jefe inmediato (12,10%) esta última dimensión con más de 60% con niveles medianamente satisfechos. Así mismo, si existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral. $X^2: 8,438$ y un $p: 0,015$ ($p < 0.05$).

Palabras Claves: Estrés, Satisfacción laboral.

ABSTRACT

Stress and Job Satisfaction of the Nursing Professional in the Surgical Center Service of the Hospital Regional Lambayeque, 2016

Lizeth Katherine Díaz Avendaño

Liliana Patricia Farro Olivos

The present work of research is of quantitative approach, is supported in the transactional theory of the stress of Lazarus and Folkman (1986) and the bifactorial theory of the satisfaction of Herzberg (1966). The objective was to determine the relationship between the level of work stress and job satisfaction of the nursing professional in the Centro Surgical service. The population consisted of 33 nurses from the HRL surgical center service; For data collection, the Nursing Stress Scale Questionnaire (NSS) and the labor satisfaction questionnaire developed by the Ministry of Health (2002) were applied. Data processing was performed using the SPSS version 21 statistical package. It was concluded that the majority of nurses had a moderate level of stress (66.7%) [\bar{X} = 64.64; DS = 10.45]. Being the dimension physical sphere that generates greater stress, while the dimensions of psychological (87.9%) and social (78.8%) general level a moderate level of stress. Regarding job satisfaction, the majority of nurses had a moderate level of satisfaction (72.7%) [\bar{X} = 73.55 SD = 9.58], the most satisfied dimensions were current work (84.8%), work In general (72.7%) and working environment (54.50%); The dimensions with job dissatisfaction were: Remunerations and incentives (24.20%), interaction with their co-workers (18.20%) and interaction with the immediate boss (12.10%), the latter dimension with more than 60% Moderately satisfied levels. Likewise, there is a statistically significant relationship between the level of stress and job satisfaction. X^2 : 8,438 and a p: 0.015 ($p < 0.05$).

Key Words: Stress, Work satisfaction

INTRODUCCIÓN

El trabajo es una parte esencial del ser humano que influye de manera directa en la calidad de vida de las personas, tanto de forma positiva como negativa. El cual puede proveer objetivos y sentido a la vida, dar estructura y contenido a la cotidianidad, ofrecer respeto, reconocimiento, soporte social y recompensa económica.

A la vez, hoy en día, las personas, se sienten vulneradas en su entorno laboral, debido a las reformas de trabajo, modalidad de contratados, sumado a los constantes cambios en el ambiente laboral debido a la globalización causando incertidumbre, padecimiento de estrés que conlleva a la insatisfacción laboral. Ello implica nuevos retos, dado que este contexto no se limita a la esfera profesional, sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar ⁽¹⁾.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoce que el entorno laboral puede ser un agente capaz de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo, y que puede llegar a producir estrés ^{(2) (3)}.

En el campo de salud, no ha sido ajeno a este contexto y menos a las consecuencias que prosigue esta problemática. A nivel latinoamericano el personal de enfermería presenta un deterioro de las condiciones de vida y trabajo, relacionado con los cambios en las formas de contratación y la no participación en la organización jerárquica de las instituciones ⁽⁴⁾. De igual manera en nuestro País el Consejo Nacional de Enfermeras durante años ha protestado por mejoras en las condiciones

de trabajo, exigiendo al gobierno equipos con dispositivos de seguridad, material, insumos y medicamentos que hacen falta en los hospitales a nivel nacional; así como el esperado sinceramiento en las remuneraciones de miles de enfermeros en todo el país, quienes en algunos casos laboran más de 200 horas al mes y sólo reciben un salario de 750 nuevos soles, vulnerando los derechos profesionales y laborales ⁽⁵⁾.

En general, la mayoría de las personas en algún momento experimentan estrés que se relaciona con sus ocupaciones. Para algunas, estas situaciones estresantes son menores y de corta duración, y por tanto, tienen poco impacto sobre su salud y bienestar; pero para muchos otros, el estrés es continuo y por períodos largos de tiempo. Estos últimos son los que presentan mayores riesgos de experimentar efectos negativos sobre su salud y bienestar.

No obstante, la satisfacción laboral y el estrés laboral son factores que incide directamente en la calidad de atención al cliente y no sólo a este último sino el profesional de salud, en el plano profesional dado que requieren de una gran capacidad para brindar un cuidado de calidad y hacer frente a diversas situaciones estresantes que continuamente se les presenta, y desde el punto de vista personal, necesitan tener un compromiso constante de superación y entrega. Estas características hacen que este trabajo pueda ser una fuente constante de crecimiento personal y profesional brindándole a la enfermera satisfacción laboral o por el contrario pueden ser una gran fuente de riesgos, lo cual frente a esta realidad problemática nos permite formular la siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación entre el nivel de Estrés laboral y la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, 2016?

En coherencia con el problema, el objetivo general fue:

Relacionar el nivel de estrés laboral con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2016.

Para concretar este objetivo, se trazaron los siguientes objetivos específicos:

- Determinar el nivel de estrés global del profesional de Enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2016.
- Determinar el nivel de estrés según sus dimensiones: ambiente físico, ambiente psicológico y ambiente social del profesional de Enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2016.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral global del profesional de Enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2016.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral según sus dimensiones: trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con sus compañeros de trabajo y ambiente de trabajo del profesional de Enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2016.

- Establecer la relación entre el nivel de estrés laboral y la satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2016.

La presente investigación se justifica debido a que el profesional de Enfermería que labora en la unidad de Centro Quirúrgico del Hospital Regional de Lambayeque, se encuentran sometidas(o) frecuentemente a diversas situaciones estresantes, constituyendo el grupo más vulnerable a presentar estrés, ya que atiende a pacientes en situaciones críticas, quienes llegan de manera fortuita y se desconoce el perfil de salud del paciente, por tanto los pacientes como personal de enfermería se encuentran expuestos y más vulnerables, aunado al incremento de la demanda de la unidad de centro quirúrgico y de más factores extrínsecos; por tanto se amerita conocer el nivel de estrés del personal de enfermería y su relación con la satisfacción laboral a fin de brindar una atención de calidad al paciente y familia.

El propósito del estudio está orientado a que los resultados proporcionen al Departamento de Enfermería y a las enfermeras en estudio, información actualizada, que permita la formulación de estrategias orientadas a fortalecer los mecanismos a nivel intrapersonal e interpersonal para afrontar los problemas y/o situaciones estresantes y mejorar la satisfacción laboral.

Para el Hospital Regional Lambayeque conocer el resultado de este estudio es relevante porque los efectos organizacionales son cuantiosos y graves para la institución, ya que el estrés y la insatisfacción laboral pueden provocar ausentismo laboral, baja productividad, alto índice de accidentes. Además, es vital para el

hospital contar con un personal sano capaz de cuidarse para lograr ser responsable en el cuidado de los pacientes que asisten a este centro hospitalario.

Consideramos que esta investigación es trascendente por la función que desempeña el profesional de Enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico de un hospital de alta complejidad donde la vida del paciente es decisiva del equipo de salud a cargo del acto operatorio donde la enfermera tiene que estar tranquila, satisfecha de su ambiente de trabajo para que pueda brindar cuidados de enfermería acorde a las necesidades de los usuarios.

Por ello la presente investigación pretende estudiar no solo el nivel de estrés sino como éste se relaciona con la satisfacción laboral, resultando de interés no solo a la institución prestadora de salud sino al paciente, al mismo profesional de enfermería y a la sociedad en general, dado que el cuidado repercute en la salud pública de toda la población de Lambayeque.

Para una mejor comprensión, este estudio se organizó de la siguiente manera: Capítulo I, en donde se describe el análisis del objeto de estudio; Capítulo II, contiene el Marco Teórico; Capítulo III, se desarrolla el análisis y discusión de los resultados del instrumento utilizado y finalmente el Capítulo IV donde se consideran las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO

CAPÍTULO I

ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1. Ubicación:

El presente estudio se desarrolló en el Hospital Regional Lambayeque, MINSA-Chiclayo, tiene Nivel III-1, máximo nivel de los establecimientos de salud en el país, debido a sus avances tecnológicos y alta especialización de los servicios. El Hospital Regional es un centro referencial para pacientes de toda la macro región, consta de seis pisos y está equipado con todos los servicios clínicos, teniendo capacidad de 168 camas para hospitalización, 43 camas en el área de Cuidados Intensivos, ofrece 32 especialidades, más de 37 consultorios externos dos salas de parto, unidad de emergencia y unidad de hemodiálisis, entre otros servicios.

El Departamento de Enfermería, es la unidad encargada de ejecutar las acciones y procedimientos de enfermería tales como el aseguramiento de la atención integral e individualizada del paciente de acuerdo a su grado de dependencia, diagnóstico y tratamiento médico.

El servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, cuenta con 5 quirófanos equipados para cirugías de alta complejidad, 32 enfermeras a cargo de un enfermero coordinador quien supervisa el desempeño de estas colegas, quienes son las encargadas de analizar, ejecutar y evaluar las acciones de enfermería dirigidas al paciente en pre, intra y post operativo inmediato en sala de recuperación postanestésica. También coordinan con central de esterilización el abastecimiento de insumos utilizados en las intervenciones quirúrgicas programadas; garantizando así el cumplimiento de las metas y brindando una atención de calidad oportuna y eficaz.

1.2. Cómo surge el problema

Los diferentes estudios realizados en diferentes ámbitos de la salud, confirman la situación de estrés y la insatisfacción que sufren los profesionales de Enfermería, posiblemente la baja remuneración al personal y la desmotivación laboral afectan a un porcentaje bastante elevado.

Las condiciones laborales en que se desenvuelven las enfermeras se caracterizan por una situación de sobrecarga y tensión emocional afectando así la satisfacción laboral específicamente en Centro Quirúrgico, el cual desempeña un rol fundamental ya que se ve influenciado por la convivencia de un grupo humano en un ambiente en la que se requiere fundamentalmente trabajo en equipo.

1.3. Cómo se manifiesta y qué característica tiene

A nivel mundial se ha reconocido al estrés laboral como un problema cada vez más importante, que se presenta en todos los oficios, pero especialmente en los trabajos asistenciales tales como Enfermería. Las investigaciones que se han llevado a cabo en torno a este tema sugieren que el personal de Enfermería experimenta mayor estrés ocupacional que cualquier otro tipo de trabajadores, en ese sentido, la Health Education Aututhority clasificó la Enfermería como la cuarta profesión más estresante ⁽⁶⁾

No obstante, diversas investigaciones revelan que las unidades que generan mayor estrés son aquellas que reúnen pacientes críticos que están en proceso de ser intervenidos quirúrgicamente y que su vida está en peligro; si a esto se agrega la sobrecarga de trabajo, el espacio inadecuado, la falta de personal, la falta de comunicación y/o coordinación entre los compañeros, y la inequidad remunerativa, el profesional de Enfermería acarrea

un contexto difícil que en muchas ocasiones se evidencia en la insatisfacción laboral, no por su rol; pero si por las circunstancias institucionales que no favorecen el desempeño adecuado, en consecuencia, los usuarios perciben una baja calidad en los cuidados. Ante esta situación, se procede a evaluar los resultados de la investigación realizada sobre estrés y satisfacción laboral del profesional de Enfermería.

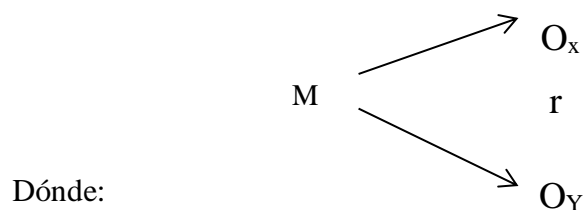
1.4. MARCO METODOLÓGICO

1.4.1. Tipo de investigación

El presente estudio de investigación, es de tipo cuantitativa, ya que se caracteriza por utilizar métodos y técnicas de medición de la unidad de análisis, el muestreo, el tratamiento estadístico y probar hipótesis ⁽⁷⁾.

1.4.2. Diseño metodológico

El diseño de estudio de esta investigación es de tipo descriptivo-Correlacional; se orienta a la determinación de relación que existe entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados ^{(7) (8)}, que corresponde al siguiente esquema:



M: Sujeto de estudio (Profesional de Enfermería)

O_x: Observación o medición del estrés laboral.

O_y: Observación o medición de la satisfacción laboral.

1.4.3. Población y muestra

La población estuvo constituida por enfermeras pertenecientes al servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, de condición homogénea, ya que la población tuvo las mismas características según los criterios de inclusión, considerando la especificación y tamaño de la población.

La muestra estuvo conformada por el total de la población por ser viable para la investigación ($N = n$), por ser una población blanca.

El tipo de muestreo es: No probabilístico Intencional, dado que está representado por toda la población en estudio, de acuerdo al siguiente detalle:

SERVICIO	NUMERO DE PARTICIPANTES	OBSERVACIONES
Centro Quirúrgico	33	El rol de las enfermeras de Centro Quirúrgico se desarrolla en los turnos de mañana, tarde, noche y turnos permanentes (mañana y tarde, guardia diurna de lunes a domingo), desempeñándose como Instrumentista I, Instrumentista II, en las diferentes especialidades quirúrgicas, enfermera de recuperación postanestésica, de anestesia y de recursos quirúrgicos; cumpliendo con una programación mensual.

La unidad de análisis son las enfermeras que se desempeñan en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque.

1.4.4. Criterios de inclusión:

Se tuvieron en cuenta los siguientes criterios de inclusión:

- Enfermeros pertenecientes al servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque.
- Aceptar voluntariamente participar en la investigación.
- Tener como mínimo seis meses laborando en el servicio.

1.4.5. Criterios de exclusión:

- Enfermeras que no pertenezcan al servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque.
- Enfermeras (os) que se encontraron de vacaciones y/o licencias por enfermedad o maternidad.
- Enfermeras que realizan práctica de segunda especialidad.
- Autoras de la Investigación.

1.4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el presente trabajo de investigación se utilizó la encuesta como método y como técnica el cuestionario individual, se recolectó los datos empleando los siguientes instrumentos:

A. CUESTIONARIO DE “THE NURSING STRESS SCALE” (NSS)

El instrumento de medición que se utilizó fue el cuestionario de “The Nursing Stress Scale” (NSS) escala elaborada por Pamela Gray-Toft y James G. Anderson. Esta escala ha sido validada en la versión castellana por Más y Escribá (1998) (Anexo 01). Es un instrumento que mide la frecuencia en que ciertas situaciones son percibidas como estresantes por el personal de Enfermería hospitalario.

Este cuestionario está diseñado con escala Likert, planteando una serie de afirmaciones para que el personal de Enfermería reporte la frecuencia con que ocurren estas situaciones en su vida cotidiana y tuvo 34 preguntas o ítems, que puntuaron desde el valor 1 (mínimo estrés) al valor 4 (máximo estrés), agrupados en 3 dimensiones que determinaron el Estrés laboral del profesional de Enfermería:

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Ambiente físico	Carga de trabajo	11, 20, 27, 28, 30, 34
Ambiente psicológico	Muerte y sufrimiento de los pacientes	(3, 6, 8, 12, 21).
	Preparación inadecuada para afrontar las necesidades emocionales de los pacientes y sus familias	(10, 15, 18, 23, 32,33).
	Falta de apoyo personal	(1, 16,25).
	Incertidumbre relativa a los tratamientos	(4, 14, 17,19).
Ambiente social	Conflicto con los médicos	(2, 9, 13, 26,31).
	Conflictos con otros enfermeros y supervisores	(5, 7, 22, 24,29).

Cada ítem tuvo cuatro opciones donde se respondió de la siguiente manera, según la escala de tipo Likert:

Puntaje	Alternativas
4	Muy frecuentemente
3	Frecuentemente
2	A veces
1	Nunca

Los baremos de calificación de este inventario permiten clasificar los niveles de estrés en tres categorías: estrés alto, estrés medio y estrés bajo.

- Alto: 100-136
- Medio: 61 – 90
- Bajo: 34-60

B. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL POR EL MINSA (2002) (ANEXO 02):

El cuestionario de satisfacción laboral elaborado por el MINSA (2002) fue elaborado en el marco de los lineamientos de política sectoriales, en diciembre del año 2001, en este contexto, se definió un conjunto de estándares e indicadores correspondientes a instrumentos técnicos que permitan obtener información confiable para la evaluación de la calidad.

La “Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud” pretende recoger información sobre las percepciones que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo y que se traduce generalmente en la satisfacción o insatisfacción en relación a lo que espera de la organización y lo que percibe de ella.

El presente instrumento consta de 22 preguntas, que recogen los principales elementos para establecer el grado de satisfacción laboral, además que es un número adecuado y ágil para la pronta respuesta de los trabajadores, que son valorados por la escala de tipo Likert, que puntuaron desde el valor 1 (mínima satisfacción) al valor 5 (satisfacción máxima), agrupados en 7 dimensiones que determinaron la satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería.

DIMENSIONES		Ítems
	Trabajo actual	1,2,3,4
	Trabajo en general	5,6,7
	Interacción con el Jefe inmediato	8,9,10,11,12
	Oportunidades de progreso	13,14
	Remuneraciones e incentivos	15,16
	Interrelación con sus compañeros de trabajo	17,18
	Ambiente de trabajo	19,20,21,22

Se calificó de la siguiente manera:

CODIGO	Estoy:
5	Totalmente de acuerdo con la opinión
4	Mayormente de acuerdo con la opinión
3	Indiferente a la opinión
2	Pocas veces de acuerdo con la opinión
1	Totalmente en desacuerdo con la opinión

Se categorizó en:

- Alta satisfacción: 82 - 110 puntos
- Moderada Satisfacción: 52-81
- Baja Satisfacción: 22 - 51 puntos

1.4.7. Procedimiento de recolección de los datos

Para la recolección de datos en el presente trabajo de investigación se consideró los siguientes aspectos:

- Se coordinó con la Escuela de posgrado y la coordinación de la Maestría de Enfermería.
- Se solicitó la autorización al Director del Hospital para su apoyo en el desarrollo de la investigación.
- Se coordinó con la Enfermera Jefa de servicio, para hacer de su conocimiento el trabajo de investigación a realizar.
- Posteriormente, las investigadoras explicaron los objetivos de estudio e importancia del mismo a cada enfermera(o) que forma parte de la muestra y luego, cada uno de ellos después de firmar la hoja de consentimiento, se aplicó los instrumentos en estudio de manera anónima en un tiempo máximo de 20 minutos, respetando los principios éticos.

1.4.8. Análisis de datos

El procesamiento y análisis estadístico se realizó mediante la clasificación, ordenamiento y codificación de datos mediante el uso del programa estadístico: SPSS/info/software versión 21.0. Los resultados están representados en tablas simples y de doble entrada, gráficos, cifras absolutas y relativas, considerando el marco teórico consultado en base a los objetivos planteados y haciendo uso siempre de los principios éticos, manteniendo el anonimato y la confidencialidad de los encuestados. Además, se aplicó la prueba estadística de independencia de criterios (χ^2) para determinar relación de las variables de estudio, con un nivel de significancia de $p < 0.05$.

1.4.9. Principios de Rigor científico

El rigor científico del estudio siguió los siguientes criterios de científicidad propuestos por Morse ⁽⁹⁾ y Tello ⁽¹⁰⁾:

- **Credibilidad**, que se refiere a si el investigador ha captado el significado completo y profundo de las experiencias de los participantes, particularmente de aquellas vinculadas con el planteamiento del problema, a través de los instrumentos de recolección de datos, procurando captar toda la percepción de las enfermeras en estudio. Este criterio guió en el trabajo de investigación para mantener toda información obtenida sin alteración ninguna, analizando las respuestas según las bases de datos y software estadístico.

- **Confidencialidad**: Es la protección que se dio a los participantes en el estudio a fin de garantizar que sus identidades no fueran relacionadas con la información que proporcionaron y que aquellas jamás se divulgaron. En la investigación la información fue manifestada por los enfermeros especialistas que laboran en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, y se mantuvo en el anonimato.

- **Confiabilidad**: Se refirió a la consistencia de los resultados a través de información relevante y fidedigna. La información brindada por los participantes de la investigación no fue manipulada o alterada por los investigadores. Por tanto, se mostró contenidos veraces y sin incorporación de prejuicios de los investigadores.

- **La Audibilidad o Confirmabilidad**, Es la habilidad de otro investigador de seguir la pista o la ruta de lo que el investigador original ha hecho. Para ello se desarrolló toda una metodología y se describió cada variable con su respectivo

instrumento de manera detallada para posteriores investigaciones. Esta estrategia permite que otro investigador examine los datos y pueda llegar a conclusiones iguales o similares a las del investigador, siempre y cuando tengan perspectivas similares. Esta investigación se convierte en una fuente de información para futuros investigadores con propósitos similares al estudio.

1.4.10. ASPECTOS ÉTICOS

Toda investigación científica merece el respaldo de principios de la bioética personalista de Sgreccia respetando siempre la dignidad de la persona en su totalidad. Esta investigación se enfocó en principios de la bioética personalista.

Con el **principio de Libertad- Responsabilidad**, se respetó la autonomía y libertad de los sujetos investigados, se explicó los objetivos de investigación y luego de conocerlos obtuvieron la facultad de elegir, sin tratar de imponer, y si aceptaron en formar parte o no de la investigación, firmando el consentimiento informado.

A través del **principio de Sociabilidad-Subsidiariedad**, se pretendió la búsqueda de soluciones a la realidad observada, haciendo uso del bien común, es decir, buscando el beneficio tanto para la investigadora en el desarrollo del trabajo, como para las personas participantes; pues a través de esta investigación se logró ver la crudeza de su realidad y así asumir soluciones encaminadas a mejorar esta realidad.

Finalmente, con el **principio de la Privacidad y Confidencialidad**, toda la información brindada por los profesionales de enfermería fue respetada, sin haber

sido alterada y siendo respetada bajo los objetivos buscados en la investigación, además las encuestas fueron anónimas para mantener su privacidad y anonimidad.

Al efectuar estos principios las investigadoras, mantuvieron una postura correcta al momento de realizar los pasos para la recolección de datos y obteniendo así la información pertinente y necesaria para la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

Al revisar la literatura se encuentran diversos estudios que se relacionan directamente con las variables en investigación.

En el ámbito internacional se reportaron las siguientes investigaciones:

- González, Ruiz y Hurtado (2016) en España realizaron un estudio denominado “Satisfacción laboral del personal enfermero de una unidad de pluripatológicos”, donde tuvo por objetivo conocer el grado de satisfacción del personal de enfermería de la unidad de Medicina interna del Hospital Civil de Málaga donde concluyeron que la tensión laboral es una de las dimensiones peor valoradas por el personal de enfermería. La posibilidad de promoción profesional es escasa para toda la plantilla, que percibe su trabajo como monótono. Las relaciones entre compañeros son fluidas, no así con sus jefes. La atención continua de pacientes geriátricos muy dependientes de cuidados y con múltiples necesidades insatisfechas provoca en el personal un cierto grado de tensión y presión asistencial, pero el grado de satisfacción laboral es medio. ⁽¹¹⁾

- Carrillo, Martínez y et al. (2015) en España realizaron un estudio denominado “Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario análisis general y categorías laborales”, donde tuvieron por objetivo explorar y analizar el fenómeno de la satisfacción laboral en una muestra constituida por 546 profesionales sanitarios pertenecientes a un Hospital Universitario público. Los resultados del estudio reflejaron una satisfacción general media ($M = 71.37$; $DT =$

14.03), los “compañeros de trabajo” y el “superior inmediato” son los aspectos mejor evaluados. Los principales hallazgos reflejan diferencias importantes en los distintos niveles de satisfacción atendiendo a la categoría profesional, siendo los grupos de gestión y los médicos residentes lo más satisfechos, mientras que los facultativos especialistas de área, profesionales de enfermería y auxiliares de enfermería manifiestan niveles de satisfacción más reducidos⁽¹²⁾.

- En España, Piñeira (2013) realizó un estudio sobre “Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica” donde tuvo por objetivo identificar tanto el nivel de estrés como los factores relacionados con éste (mecanismos de afrontamiento; satisfacción laboral e inteligencia emocional percibida) en el personal de enfermería, encontrando que los estresores más frecuentes son: "Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas"(66.9%) "Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora" (59,2%) y "Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería"(62.9%). Respecto a la satisfacción laboral el 74,1% se encuentra satisfecho en su trabajo, el 88.9% considera tener una relación personal acorde. Los mecanismos de afrontamiento han sido: la resolución de problemas; el pensamiento desiderativo; el apoyo social y la reestructuración cognitiva. Así mismo existió relación significativa entre la antigüedad en el servicio; tipo de contrato, estado civil de la enfermera con nivel de estrés.⁽¹³⁾

- En Latinoamérica, Ayala y Zabala (2010) en Ecuador realizaron un estudio sobre “Influencia del estrés laboral en el personal de enfermería que brinda atención al paciente que acude al servicio de medicina interna del Hospital Luis G. Dávila de la Ciudad de Tulcán”. donde obtuvieron que el 21,0% de las enfermeras consideran

que las condiciones físicas laborales son inadecuadas, el 37% consideran que viven a un ritmo acelerado, el 28,0% trabaja con dificultad, de igual manera el 28% realiza actividades sin responsabilidad; concluyendo que el estrés laboral se debe a las características propias de la actividad laboral que realizan cotidianamente; a múltiples situaciones estresantes que demandan en ellas una acción rápida y eficaz, que propicie el menor riesgo para el paciente, familiares y equipo con el cual trabajan.⁽¹⁴⁾

- Barrios y Carvajal (2010), en Venezuela realizaron una investigación sobre “Estrés en el personal de enfermería del área emergencia de adultos, en el “Hospital Ruíz y Páez”, Ciudad Bolívar”, tuvieron por objetivo determinar el nivel de estrés e identificar los estresores y las respuestas fisio-psicológicas del personal de enfermería; donde encontraron que el 63,64% de enfermeras se encuentra en un nivel bajo, el 31,81% un nivel moderado y el 4,55% en un nivel alto. En cuanto a los estresores externos predominantes destaca el exceso de calor, las interrupciones, la sobrecarga de trabajo, la inseguridad y por último el miedo a cometer errores. En relación con las respuestas fisiológicas el dolor con rigidez en la espalda (54,54%) es la más común y predominante; y de las respuestas psicológicas la más significativa es la ansiedad (54,54%)⁽¹⁵⁾.

A nivel nacional también se reportó investigaciones en relación a las variables:

- Pérez y Villareal (2016) realizó un estudio sobre la “Satisfacción Laboral y relaciones interpersonales de los enfermeros del Hospital Nacional Sergio E. Bernales Collique – Comas”, donde tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales de los enfermeros. Los

resultados mostraron que el 58% de los enfermeros se encuentran una satisfacción media, en relación a sus 4 dimensiones donde evaluación institucional 55,5% (n=111), desarrollo y capacitación 48,5% (n=97), habilidades y capacidades 50% (n=100) y condiciones laborales 53%(n=106) se encuentran en un nivel medio de satisfacción; en las relaciones interpersonales el 92% de los enfermeros se encuentran en un nivel medio, de acuerdo con sus dimensiones: compromiso laboral 58,5% (n=117), solidaridad o cohesión 48,5% (n=97) y apoyo jerárquico 59,5% (n=119) se encuentran en un nivel medio de interacción. Concluyendo que sí existe relación directa entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales de los enfermeros del Hospital Nacional Sergio E. Bernales⁽¹⁶⁾.

- En Ica, Sauñe y Bendezu (2012) en su estudio “Condiciones laborales y nivel de estrés en los enfermeros de un hospital público peruano” tuvieron por objetivo determinar las condiciones laborales y nivel de estrés en los enfermeros; los resultados mostraron que las condiciones laborales son desfavorables en un 70% y favorables en un 30%. Además, el 52% de las enfermeras(os) presentaron un nivel medio de estrés, el 34% un bajo y sólo el 14% presentó un nivel alto de estrés. Concluyendo que las condiciones laborales son desfavorables y las enfermeras perciben un nivel moderado de estrés⁽¹⁷⁾.

- Contexto similar, evaluó Amaya y Santa María (2012) en Chimbote, quienes realizaron un estudio sobre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital “La Caleta”, donde los resultados mostraron que el 58.1% de los profesionales de enfermería presentan un nivel moderado de satisfacción laboral, seguido de un nivel alto (23,3%) y el 18,6% un nivel bajo; mientras que el 88,4 % de profesionales de enfermería presentan un grado

medio de Síndrome de Burnout, el 9,3% bajo y sólo 2,3% de los profesionales de enfermería presenta un alto grado de síndrome de burnout; concluyendo que sí existe estadísticamente una relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral.⁽¹⁸⁾.

- En Talara, Pasapera (2009), realizó un estudio titulado “Satisfacción laboral y su relación con el nivel de estrés en el personal de enfermería del hospital II EsSalud-Talara” en donde los personales de enfermería en su mayoría presentaron moderada satisfacción (63,6%) y un mínimo porcentaje (9,1%) presentó un bajo grado de satisfacción laboral. El 55,5% de las enfermeras presentaron un nivel bajo de estrés, seguido de un nivel moderado (38,2%) y sólo el 6,3% presentó un nivel alto. Así mismo se encontró que no existe dependencia significativa entre grado de satisfacción laboral y nivel de estrés. Los resultados muestran que las enfermeras en estudio están moderadamente satisfechas, del mismo modo la tercera parte presenta estrés, sin embargo, no existe relación, lo que infiere que el estrés es parte del contexto hospitalario y no necesariamente influye en la satisfacción laboral ⁽¹⁹⁾.

Paredes y Pais (2015) realizaron un estudio titulado “Satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén” con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral de la enfermera, los resultados mostraron que según los indicadores socio demográficos y laborales la mayoría son mujeres (98%) entre las edades de 40 a 49 años (36%), nombradas (74%), con un tiempo de servicio mayor o igual a cinco años (80%). Las dimensiones de satisfacción, trabajo actual (48%), con el trabajo general (38%), con la interacción con el jefe inmediato (44%), oportunidad de progreso (62%), Remuneración y la interrelación con los compañeros

de trabajo (56%), y en el ambiente de trabajo (60%), de satisfacción; existiendo solo diferencia significativa ($p < 0.05$) en las dimensiones de oportunidad de progreso y ambiente de trabajo entre los niveles de satisfacción e insatisfacción. Concluyendo que el nivel de satisfacción de las enfermeras/os corresponde sólo a las dimensiones de oportunidad de progreso y al ambiente de trabajo ⁽²⁰⁾.

En el Ámbito local se encontró las siguientes investigaciones:

- Alvarado y LLactahuaccha (2014) realizaron un estudio sobre la “Influencia del régimen laboral en el nivel de satisfacción de las enfermeras que trabajan en Hospitales de EsSalud–Chiclayo, tuvo por objetivo determinar la influencia de los regímenes laborales con el nivel de satisfacción de enfermeras; los resultados mostraron que existe influencia significativa entre los regímenes laborales y el nivel de satisfacción de las enfermeras; así mismo el 85.5% de las enfermeras del régimen Ley N° 728 muestran un nivel de muy satisfechas, el 78.2%; las del régimen DL N° 276 muestran nivel de satisfacción laboral: muy satisfecho; y 61.8% de las enfermeras del régimen DL N° 1057: medianamente satisfechas⁽²¹⁾.

La presente investigación centra su estudio en dos conceptos el estrés laboral y la satisfacción laboral.

2.2. Base Teórica

Siendo el objeto de investigación el estrés y la satisfacción laboral del enfermero especialista en Centro Quirúrgico, empezaremos abordando el tema del estrés laboral.

ESTRÉS LABORAL

La definición del término estrés ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye (1956) quien definió, como “La respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior”. El estrés ha sido entendido como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.), como estímulo (capaz de provocar una reacción de estrés), como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo ⁽²²⁾.

En la actualidad, este último planteamiento, se acepta como el más completo. Así pues, se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto. De tal modo, los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables situacionales (por ejemplo, del ámbito laboral), variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés. ⁽²³⁾

El estrés se entiende como un estímulo variable independiente o carga que se produce sobre el organismo, generando malestar, de tal forma que si se sobrepasan los límites de tolerancia, el estrés comienza a ser insoportable, apareciendo entonces los problemas psicológicos y físicos ⁽²⁴⁾.

Por otro lado, Lázarus y Folkman (1986) definen estrés como: “aquella relación particular entre la persona y el ambiente, que es valorada por parte del individuo, como un esfuerzo excesivo o que va más allá de sus recursos, haciendo peligrar su bienestar”. Aplicando esta definición, se podría considerar que el estrés del profesional de enfermería es una reacción emocional que los adapta a las situaciones adversas, pero que si sobrepasa un cierto umbral se convierte en un factor de riesgo que les puede afectar a nivel cognitivo, emocional y fisiológico ⁽²⁵⁾.

Por tanto, el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación ⁽²⁶⁾.

Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

El estrés laboral en enfermería

El estrés profesional surge de la interacción entre el personal de enfermería y su trabajo ⁽²⁷⁾. Ante esto, la enfermera (o) debe relacionarse positivamente con su entorno y no considerarlo amenazante, sin malgastar sus recursos y menos aún poner en riesgo su salud física y psicológica, esto conlleva a prestar una mejor calidad de atención de enfermería y llevar una buena relación interpersonal enfermera-paciente.

La enfermería, por sus características específicas, es una profesión cuyos componentes corren altísimo riesgo de padecer estrés laboral; dada las características del trabajo y el entorno en el que lo desarrolla, sin embargo es el profesional de enfermería uno de los trabajadores que corren mayor riesgo de desarrollar trastornos relacionados con el estrés; la razón fundamental es que en gran proporción, realizan su trabajo administrando cuidados directos a personas con sufrimiento físico y psicológico y sobre todo los que trabajan cuidando enfermos críticos y terminales. Es por ello que se encuentran con frecuencia al personal de enfermería con pérdida de motivación, descenso del rendimiento, deterioro de la calidad del trato ofrecido, junto al desarrollo de sensaciones de cansancio emocional ⁽²⁸⁾.

Son tanto los estresores diarios que sufre la enfermería, todos ellos inherentes al desarrollo de su actividad, que no sólo es una de las profesiones con mayor estrés laboral, sino la profesión con un mayor índice de deserción y abandono profesional.

Entre las principales fuentes de estrés para las (os) enfermeras (os): es tratar con la muerte y los moribundos; conflictos con los compañeros, incluidos los supervisores y otros profesionales de atención de salud; preparación inadecuada para tratar las necesidades emocionales de los pacientes y de sus familiares, falta de apoyo del personal; la carga de trabajo.

Los **efectos del estrés** pueden darse de manera individual y organizativa (entidades) según la Organización Mundial de la salud. El estrés de manera individual afecta de forma diferente a cada persona. El estrés laboral puede dar lugar

a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, y contribuir a la mala salud física y mental del individuo ⁽²⁶⁾.

En casos extremos, el estrés prolongado o los acontecimientos laborales traumáticos pueden originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que desemboquen en la falta de asistencia al trabajo e impidan que el empleado pueda volver a trabajar. Cuando el individuo está bajo estrés le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida no profesional; al mismo tiempo, puede abandonarse a actividades poco saludables como el consumo de tabaco, alcohol y drogas ⁽²⁷⁾.

Cuando una persona está sometida a estrés laboral, el individuo puede: Estar cada vez más angustiado e irritable ser incapaz de relajarse o concentrarse, tener dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones, disfrutar cada vez menos de su trabajo y sentirse cada vez menos comprometido con éste; sentirse cansado, deprimido e intranquilo; Tener dificultades para dormir; sufrir problemas físicos graves como cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, trastornos músculo-esqueléticos (como lumbalgias y trastornos de los miembros superiores). ⁽²⁸⁾

Respecto a los efectos del estrés laboral en las entidades, si bien afecta a un gran número de trabajadores o a miembros clave del personal, el estrés laboral puede amenazar el buen funcionamiento y los resultados de la entidad, para efectos de estudio los servicios y/o unidades de salud. ⁽²⁹⁾

Una entidad que no goce de buena salud no puede obtener lo mejor de sus empleados, y esto, en un mercado cada vez más competitivo, puede afectar no sólo a los resultados, sino, en última instancia, a la supervivencia de la propia entidad. El estrés laboral puede afectar a las entidades del siguiente modo: Aumento del absentismo; menor dedicación al trabajo; aumento de la rotación del personal; deterioro del rendimiento y la productividad; aumento de las prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes; aumento de las quejas de usuarios y clientes; efectos negativos en el reclutamiento de personal; aumento de los problemas legales ante las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés; deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como a nivel exterior.

SATISFACCIÓN LABORAL

El tema de la satisfacción laboral (SL) es de gran interés porque nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores. En los últimos años ha tomado una gran importancia, por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución; como tal, es un indicador del comportamiento, del cual se puede derivar políticas y decisiones institucionales.⁽³⁰⁾

Uno de los factores determinantes para conocer la adaptación del profesional al entorno organizativo es la satisfacción laboral. Este concepto hace referencia a la valoración general que el trabajador realiza sobre su trabajo, y se define como una

actitud positiva individual hacia el trabajo y las condiciones (características y entorno organizativo) en que se realiza. ⁽³¹⁾

Es así que la satisfacción laboral que las personas reciben en su empleo depende mucho del grado de como el puesto y todo lo relacionado con él, cubran sus necesidades y deseos. La gerencia puede emprender una acción correctiva y tener esperanzas de mejorar la satisfacción del empleado por ser un pilar fundamental para tener una productividad alta y a su vez poderla ir incrementando que es el objetivo que perciben las empresas actualmente; manteniendo una atención especial en este punto que es la satisfacción del empleado en su trabajo.

Se puede decir que la satisfacción laboral nace en el contexto laboral, desde la implicación de los distintos aspectos que de una forma u otra influyen en el estado de ánimo y situación emocional de la persona, proyectándose desde aquí situaciones y perspectivas positivas, según los agentes implicados en el quehacer laboral se sostiene en un sustento teórico basado en la motivación específicamente laboral, donde las necesidades son el denominador común para poder enfatizar ambos constructos, de tal manera que si se discute teóricamente sobre motivación laboral se inicia con las necesidades de las personas mismas que buscan con sus acciones cubrirlas, condición que hace referencia a la satisfacción laboral.

El concepto de la satisfacción laboral ha ido evolucionando a través del tiempo; según Locke ⁽³²⁾, es un estado emocional positivo o placentero, resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo; para Muchinsky (1993) es la respuesta emocional

o afectiva con relación al trabajo; Gurin, Veroff y Feld (1960) y Liker (1961) definen que la satisfacción en el trabajo es la capacidad de lograr un trabajo interesante y motivador alcanzando un buen rendimiento que permite tomar decisiones ⁽³³⁾. Según Schermerhorn y col. (2005), la satisfacción laboral es el grado en el que el individuo se siente positivo o negativamente acerca de las diferentes facetas que implican las tareas que realiza en su trabajo y las relaciones que tienen con sus compañeros en el mismo.

Duran, Extremera, Montalbán y Rey ⁽³⁴⁾ señalan que el concepto de satisfacción laboral se ha constituido un habitual objeto de análisis en el ámbito psicosocial y podría ser definido como una respuesta afectiva o emocional positiva hacia el trabajo en general o hacia alguna faceta de éste.

Diego, Diego y Olivar ⁽³⁵⁾ señalan que la satisfacción laboral es el resultado del cambio de demandas y las expectativas de una organización, y de las expectativas de los trabajadores y sus objetivos personales. Por lo que se puede señalar que entre los trabajadores y la organización debiesen existir relaciones de reciprocidad, esta reciprocidad se ve explicada cuando la organización proporciona los medios al trabajador para cubrir una serie de necesidades y realizar sus aspiraciones personales, y cuando la organización recibe por parte del trabajador (compromiso, dedicación, trabajo, etc.) para el cumplimiento de las metas organizacionales, por lo que se puede señalar que existe reciprocidad en el concepto.

En relación a lo anterior, Robbins ⁽³⁶⁾ señala que la satisfacción laboral es la diferencia entre la cantidad de recompensas que los trabajadores reciben y la cantidad

que ellos creen que deberían recibir, esto representa una actitud más que un comportamiento. Este autor señala una serie de variables que determinan la Satisfacción Laboral, tales como trabajo mentalmente desafiante, recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, apoyo de pares, compatibilidad entre la persona y el puesto, factores hereditarios. Del mismo modo señala el efecto de la Satisfacción Laboral en el trabajo, como mayor productividad, disminución del ausentismo y rotación laboral.

Es así como la satisfacción laboral constituye uno de los indicadores más clásicos a los que se recurre cuando se persigue conocer la actitud general de las personas hacia su vida laboral, ya que es un aspecto que puede influir tanto sobre la cantidad y calidad del trabajo que los individuos desarrollan, como sobre otras variables laborales tales como el absentismo, la propensión a abandonar la organización, las altas tasas de rotación, etc.

La satisfacción es el conjunto de actitudes ante el trabajo y se describe como una disposición psicológica del sujeto a su trabajo. La satisfacción dependerá de factores como son: la atmósfera laboral, comunicación con sus jefes y otros, la edad, la salud, la estabilidad emocional y las relaciones familiares⁽²⁰⁾.

Dimensiones de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral, es un tema complicado, el cual es relativo al trabajo, a su contenido y a una serie de factores conectados al trabajo. Así mismo los miembros del personal de una organización pueden considerarse "clientes internos" porque reciben productos y servicios esenciales para su labor por parte de sus

compañeros de trabajo. Según el ministerio de salud (2002) la satisfacción está vinculada a las siguientes dimensiones ⁽³⁷⁾:

Trabajo Actual, es referente a los objetivos y responsabilidades que acarrea la actividad, donde los jefes o gerentes de una institución ponen de manifiesto las actividades propiamente dichas, proporcionando información oportuna y adecuada. la comunicación a este nivel es muy importante. Tener claro la organización del servicio, las normas y protocolos de las actividades y tareas a desempeñar.

En esta dimensión, la persona evalúa su autonomía, sus habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida.

El Trabajo en General, es el aspecto general del trabajo como institución, donde la persona observa y evalúa su propia adaptación a las condiciones que ofrece el medio laboral, así como los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto. Permitiendo percibir una satisfacción o insatisfacción a la hora de realizar las actividades laborales.

En este aspecto la institución mide como el trabajo o personal se involucra con todo el personal del establecimiento, y como se desenvuelve con los aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular.

Otra dimensión es la **Interacción con el Jefe Inmediato**: Cabe señalar que jefe o líder es el punto de unión entre el empleado y la organización, es una pieza clave tanto para la evaluación del rendimiento como para el reparto de responsabilidades y la asignación de recursos para su desarrollo. De esta forma se convierte en el gestor

directo de dos elementos clave para el compromiso: el apoyo y la justicia. En tal sentido la comunicación debe ser bilateral respetando las jerarquías.

Sin embargo, esta situación puede verse vulnerada, cuando en ocasiones el directivo y/o jefes generalmente no reconoce una actividad destacada, que suma a la institución. Otro aspecto es la no solución de problemas de manera creativa y la poca innovación, el poco dominio técnico y conocimientos de sus funciones y más aún la toman decisiones sin la participación de los trabajadores de la institución. Todos estos aspectos pueden generar una insatisfacción laboral. Toda persona es importante y su opinión más, en especial de los trabajadores operativos que conocen el problema de cerca.

Oportunidades de progreso son las situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo; donde la institución debe comunicar que la oportunidad de progreso implica que el éxito profesional no puede definirse por más tiempo en términos de ascensos porque muchos no serán posibles. Por tanto, hay otras formas de desarrollo profesional (rotación de puestos, movimientos laterales) que son signo de mejora profesional pasantías profesionales, liderar proyectos y ser reconocido.

Las personas que trabajan en instituciones de salud buscan tener la oportunidad de capacitación que permita el desarrollo de sus habilidades asistenciales para la atención integral, permitiendo su desarrollo profesional y humano.

Remuneraciones e incentivos, el objetivo de los incentivos es motivar a los trabajadores de una empresa para que su desempeño sea mayor en aquellas actividades realizadas, Las instituciones deben ofrecer este tipo de incentivos y al mismo tiempo ofrecer incentivos no monetarios, aunque estos no sean tangibles ayudan al desarrollo del trabajador para tener mayor productividad, aunque el incentivo en forma monetaria es más importante para los mismos. Sin embargo, las empresas deben combinar los incentivos monetarios y los no monetarios para obtener una seguridad laboral. ⁽³⁸⁾

En este marco es que la Asignaciones Extraordinarias por Trabajo Asistencial (AETA) y su equivalente en profesionales administrativos se convierten uno de esos mecanismos dirigidos fundamentalmente a personal que labora en el MINSA. ⁽²¹⁾

Interrelación con sus compañeros de trabajo:

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida. En tal sentido, los compañeros de trabajo, son el equipo de apoyo, y que deben estar dispuestos a ayudarse para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.

Satisfacción laboral de las (os) enfermeras (os).

La satisfacción de las (os) enfermeras(os) se refiere a la actitud que adopta este personal respecto al trabajo que desempeña; un (a) enfermera (o) satisfecha (o) admite actitudes y aptitudes positivas, mientras que un (a) enfermera (o) insatisfecha

(o) con su labor, generalmente, tiene actitudes y aptitudes negativas hacia el mismo y hacia otros ⁽²⁰⁾.

La satisfacción laboral incide en el ambiente general de la organización, produciendo un clima de armonía y estabilidad psicológica, tan importante en la labor que cumple el personal de enfermería. Por tanto, la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que los empleados perciben su trabajo. ⁽³⁸⁾

Las (os) enfermeras (os) son un grupo valioso que existen en las instituciones de salud, por lo tanto, deben conservar un ambiente de trabajo de calidad que les haga sentir orgullosos de pertenecer a esa organización. Cada persona debe ser incentivada y remunerada, por sus jefes, de acuerdo a la calidad de su labor, para que eleve su habilidad técnica y su experiencia a favor de los individuos que atiende la institución; además debe tener la oportunidad de superarse, es decir, la institución debe brindarle la oportunidad de estudiar y/o realizar cursos que le ayuden a actualizarse y superar su trabajo y elevar el nivel de autoestima, de esta manera está garantizando un cuidado de enfermería de óptima calidad. ⁽³⁹⁾

CAPÍTULO III

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

CAPÍTULO III

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 RESULTADOS

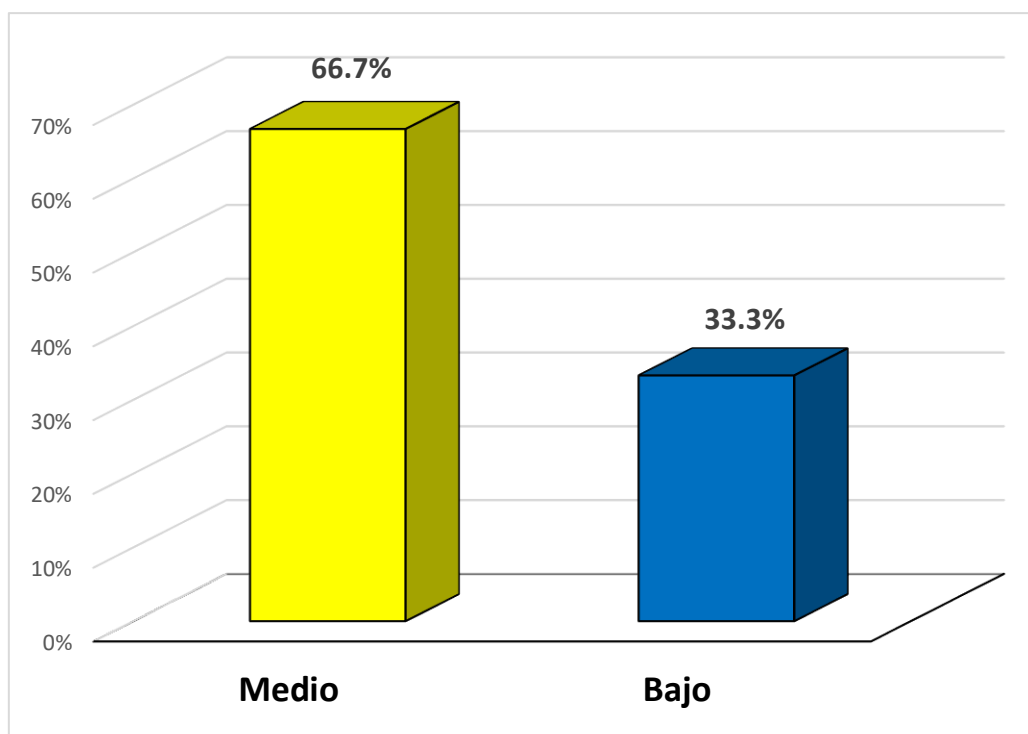
TABLA N°1.

Nivel de estrés del profesional de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2016.

Nivel de estrés	Puntaje	N	%
Medio	61-90	22	66,7
Bajo	34-60	11	33,3
Total		33	100,0

Promedio (\bar{X}) = 64,64 Desv. Típ: 10,45

Base de SPSS-21.0 del cuestionario de "The Nursing Stress Scale" (NSS) aplicado a las enfermeras de Centro quirúrgico del HRL-CH, 2016



Base de SPSS-21.0 del cuestionario de "The Nursing Stress Scale" (NSS) aplicado a las enfermeras de Centro quirúrgico del HRL-CH, 2016

Gráfica 1. Nivel de estrés del profesional de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2016.

En la **tabla 1** se presenta la distribución de nivel de estrés laboral de 33 profesionales de enfermería del servicio de Centro quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, donde se observa que del 100% de profesionales de enfermería, el 66,7% presentan un nivel medio de estrés y el 33,3% restante un nivel bajo de estrés. No habiendo evidencia de niveles alto de estrés laboral, así mismo obtuvieron un puntaje promedio de $\bar{X} = 64,64$ puntos con una Desviación típica de 10,45 puntos, que confirma que el nivel promedio de estrés es medio

La prevalencia de estrés laboral en estudio, es similar a diversas investigaciones a nivel nacional en hospitales del Ministerio de Salud, tales como: Ayala ⁽⁴⁰⁾ quien en su estudio desarrollado en el Hospital Regional Docente de Trujillo obtuvo que el 65,4% de las

enfermeras del servicio de cirugía presentaron un nivel medio de estrés y el 34,6% restante un nivel bajo.

Contexto similar, se evidencio en las enfermeras de hospitalización del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Chimbote, quienes presentaron a través del estudio de Correa ⁽⁴¹⁾ que el 79,2% de profesionales de enfermería presentaron un nivel medio de estrés y el 20,8% restante un nivel bajo de estrés.

El estrés laboral de enfermeras, es reportado por otros estudios a nivel internacional, con una mayor prevalencia en el ámbito hospitalario en culturas Orientales como Africanas, también coincidentes con culturas más abiertas y con mayor de autonomía sociocultural que las sociedades antes citadas ⁽⁴²⁾, la prevalencia global de estrés en Latinoamérica es de 30%, en el grupo etario correspondiente a los intervalos de las edades de 30 a 39 años ⁽⁴³⁾, edades coincidentes con la población es estudio del servicio de centro quirúrgico.

Los resultados muestran que la mayoría de los profesionales de enfermería del servicio de centro quirúrgico presente un nivel medio de estrés; a través del análisis descriptivo global de los ítems se identificó que las principales situaciones que generan estrés a este nivel son: La falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio, el no tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros sobre los problemas del servicio, el sentimiento de impotencia cuando un paciente no mejora, recibir críticas de un médico y las Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.

Esto permite inferir que el profesional en estudio afronta de manera adaptiva el contexto laboral, dado que desde su formación universitaria, se ha ido inculcando las diversas situaciones que se presentan en los servicios de hospitalización, con el objeto de familiarizar las situaciones y saber cómo enfrentar cada circunstancia. Por tanto, el estrés del profesional de enfermería es una reacción emocional que se adapta a las situaciones adversas,

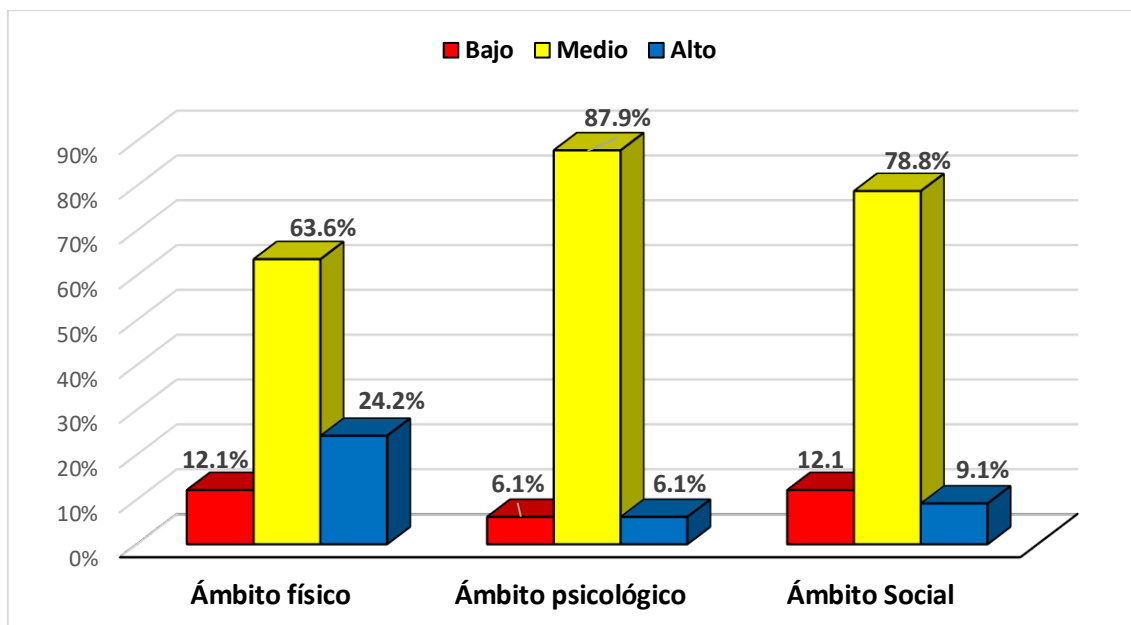
pero que si sobrepasa un cierto umbral se convierte en un factor de riesgo que les puede afectar a nivel cognitivo, emocional y fisiológico.⁽⁴⁴⁾

TABLA N°2.

Nivel de estrés según dimensiones en el profesional de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2016.

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ámbito físico	4	12,1	21	63,6	8	24,2	33	100,0
Ámbito psicológico	2	6,1	29	87,9	2	6,1	33	100,0
Ámbito Social	4	12,1	26	78,8	3	9,1	33	100,0

Base de SPSS-21.0 del cuestionario de "The Nursing Stress Scale" (NSS) aplicado a las enfermeras de Centro quirúrgico del HRL-CH, 2016



Base de SPSS-21.0 del cuestionario de "The Nursing Stress Scale" (NSS) aplicado a las enfermeras de Centro quirúrgico del HRL-CH, 2016.

Gráfica 2. Nivel de estrés según dimensiones en el profesional de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2016.

En la **tabla 2** se presenta la distribución de nivel de estrés laboral según dimensiones de 33 profesionales de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, donde se observa que del 100% de profesionales de enfermería, más de 60% presenta un nivel medio de estrés en las dimensiones en estudio, siendo la dimensión ámbito físico la que genera un nivel alto de estrés laboral en el profesional de enfermería (24,2%), mientras que las dimensiones de ámbito psicológico (87,9%) y social (78,8%) generan un nivel moderado de estrés. Por otro lado, existe un porcentaje significativo de 12,1% de profesionales, que no se encuentra estresado en el ámbito físico y social respectivamente.

El personal de enfermería se encuentra estresado frecuentemente en el ámbito físico debido a que la mayoría de enfermeros a veces tienen que observar la falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio, realizan demasiadas tareas que no son de enfermería, además de no tener tiempo suficiente para realizar las tareas de enfermera en su totalidad, dar apoyo emocional al paciente, y no tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros.

Contexto similar, se evidencio en las enfermeras del área emergencia de adultos, en el “Hospital Ruíz y Páez”, de la ciudad Bolívar, quienes presentaron a través del estudio de Barrios y Carvajal ⁽¹⁵⁾ que la mayoría de enfermeras perciben la sobre carga de trabajo , que no son tareas de enfermería, interrupciones frecuentes de las actividades laborales, además de no tener tiempo suficiente para realizar las tareas de enfermera en su totalidad, dar apoyo emocional al paciente, ambigüedad en la asignación de funciones, y ausencia de personal médico en situaciones de urgencia.

Desde el punto de vista psico-físico, el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el profesional de salud siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y además posee un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

(45)

Como se hace notar el ejercicio de la profesión de enfermería lleva consigo gran responsabilidad sobre la vida, la salud y el cuidado de otras personas. El trato diario con los pacientes, es uno de los determinantes más destacados del estrés y por ende del síndrome de desgaste, el cual se relaciona con la aparición de síntomas o molestias orgánicas. Además de los numerosos riesgos profesionales de enfermería en el trabajo, como son los accidentes ocupacionales e infecciones nosocomiales). ⁽⁴⁶⁾

En el ámbito social se observa que existen un porcentaje menor de estrés debido a que la mayoría de enfermeros a veces o nunca presentan problemas con el supervisor, dificultad para trabajar con uno o varios compañeros, dificultad para trabajar con uno o varios compañeros, reciben críticas de un supervisor, y problemas en la prescripción de un tratamiento inapropiado para el paciente.

Teniendo en cuenta, las estrategias jerárquicas planteadas para las jefaturas en los sistemas de salud son ampliamente aceptadas para manejar organizaciones, sin embargo, la jerarquía tiende a disminuir la creatividad y el compromiso, transformando las relaciones entre trabajador y organización en una transacción puramente económica.⁽⁴⁷⁾

Dicho con otras palabras, las jefaturas que logren alentar a metas de grupo, transmitan expectativas de alto rendimiento, que serán capaces de crear entusiasmo intelectual y ofrecer un modelo a través de su propio comportamiento. Ahora, el apoyo social minimizará la percepción de amenaza siempre y cuando sea un aporte en información, guía, orientación y recursos a la acción, es decir existe el compañerismo y se aporta o mejora la competencia personal y profesional entre el personal de salud.

Citando a Karasek y Johnson, a mayor apoyo social, menor estrés y pues se consigue un entorno de trabajo en que se fomentan las relaciones de apoyo entre los compañeros, en que el trabajador confía en que los demás compañeros le brindarán apoyo y en el que existen experiencias previas en las que se prestó ese apoyo social.⁽⁴⁸⁾

Por otro lado, recalca que con el personal de enfermería la mayoría no perciben dificultad para trabajar con los compañeros de los servicios, son incapaces de realizar un autocrítica, son disgustados al realizar las actividades con la colaboración de sus compañeros, insuficientemente preparados para atender su trabajo, eluden trabajar con sus compañeros al presentarse una situación imprevista para solucionar.

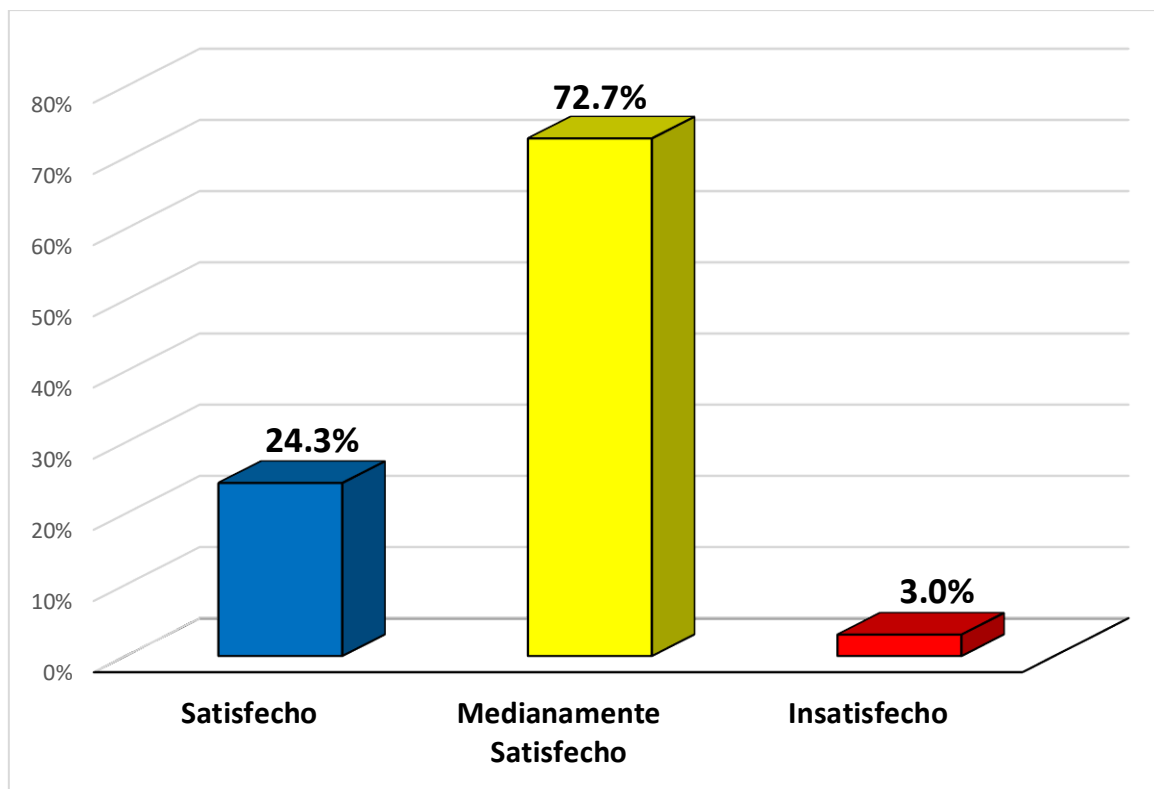
TABLA N°3.

Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2016.

Satisfacción laboral	Puntaje	N	%
Satisfecho	82-110	8	24,3
Medianamente Satisfecho	52-81	24	72,7
Insatisfecho	22-51	1	3,0
Total		33	100,0

Promedio (\bar{X}) = 73,55 Desv. Típ: 9,58

Base de SPSS-21.0 del cuestionario de "The Nursing Stress Scale" (NSS) aplicado a las enfermeras de Centro quirúrgico del HRL-CH, 2016



Base de SPSS-21.0 del cuestionario de "The Nursing Stress Scale" (NSS) aplicado a las enfermeras de Centro quirúrgico del HRL-CH, 2016.

Gráfica 3. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2016

En la **tabla 3** se presenta la distribución de satisfacción laboral de 33 profesionales de enfermería de centro quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, donde se observa que del 100% de profesionales de enfermería, el 72,7% se encuentra medianamente satisfecho, el 24,3% satisfecho y el 3,0% restante insatisfecho. Así mismo obtuvieron un puntaje promedio de $\bar{X} = 73,55$ puntos con una desviación típica de 9,58 puntos, que confirma nivel promedio moderado de satisfacción.

El nivel moderado o medianamente satisfecho en el aspecto laboral de las enfermeras es una constante en diversas investigaciones revisadas a nacional e internacional tales como:

Correa ⁽⁴¹⁾ en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Chimbote donde obtuvo que el 67,9% de los profesionales de enfermería presenta un nivel moderado de satisfacción o medianamente satisfecho; contexto similar encontró Pasapera quien en el Hospital II Essalud de Talara donde el 63,6% de enfermeras presento un nivel moderado satisfacción laboral.

De igual modo, a nivel internacional Rufaza ⁽³¹⁾ nos muestra que la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses es de nivel moderado en un 78,6%. Timilsina y et al. ⁽⁴⁹⁾ muestra que las enfermeras procedentes de países no anglohablantes que trabajan en hospitales públicos del Sur de Australia se enfrentan a retos adicionales de comunicación en el trabajo e inclusión con situaciones de discriminación y racismo, siendo su satisfacción laboral moderada también.

Los resultados encontrados, permiten inferir que el profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico, no percibe una satisfacción laboral total, por tanto refiere una satisfacción moderada; a través del análisis descriptivo global de los ítems se identificó que las principales situaciones que generan insatisfacción a un nivel moderado son: Que la institución no se preocupa cómo debe por las necesidades primordiales del personal de salud, el que no se resuelvan los reclamos de los trabajadores, el no reconocimiento de los Directivos y/o Jefes por un trabajo bien hecho, en el que los Directivos y Jefes toman decisiones sin la participación de los trabajadores del establecimiento.

Ante esto, Aranaz y Colb ⁽⁵⁰⁾, reporta que la persona está satisfecha con su trabajo, es aquella que se siente a gusto en él, lo que nos permite deducir que la mayoría enfermeras en estudio se encuentran medianamente a gusto en su ambiente de trabajo, pudiendo ser un riesgo de insatisfacción laboral, si dicha condición no cambia para bien.

Además, cabe señalar que existe un porcentaje minoritario pero significativo de enfermeras que perciben un nivel alto de satisfacción laboral, de igual manera de se pudo

identificar que las situaciones que generan mayor satisfacción a través del análisis de ítems son: el sentirse que pueden adaptarse a las condiciones que ofrece el medio laboral de su centro de trabajo, saber que espera de cada profesional de enfermería según los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo, además de considerar que en su servicio pueden poner desarrollar sus habilidades.

Dichos resultados son congruentes en que el nivel de satisfacción laboral se establece por el "encaje entre el ambiente de trabajo, las necesidades y las expectativas del trabajador". Es de conocimiento político-social que las necesidades del profesional de enfermería no están resueltas ni acorde a la labor que desempeña. La American Nurses Association's, (2005) señala que a nivel internacional existe un incremento de la insatisfacción en las enfermeras por el deterioro de las condiciones de trabajo y el aumento de la carga laboral. ⁽⁵⁾

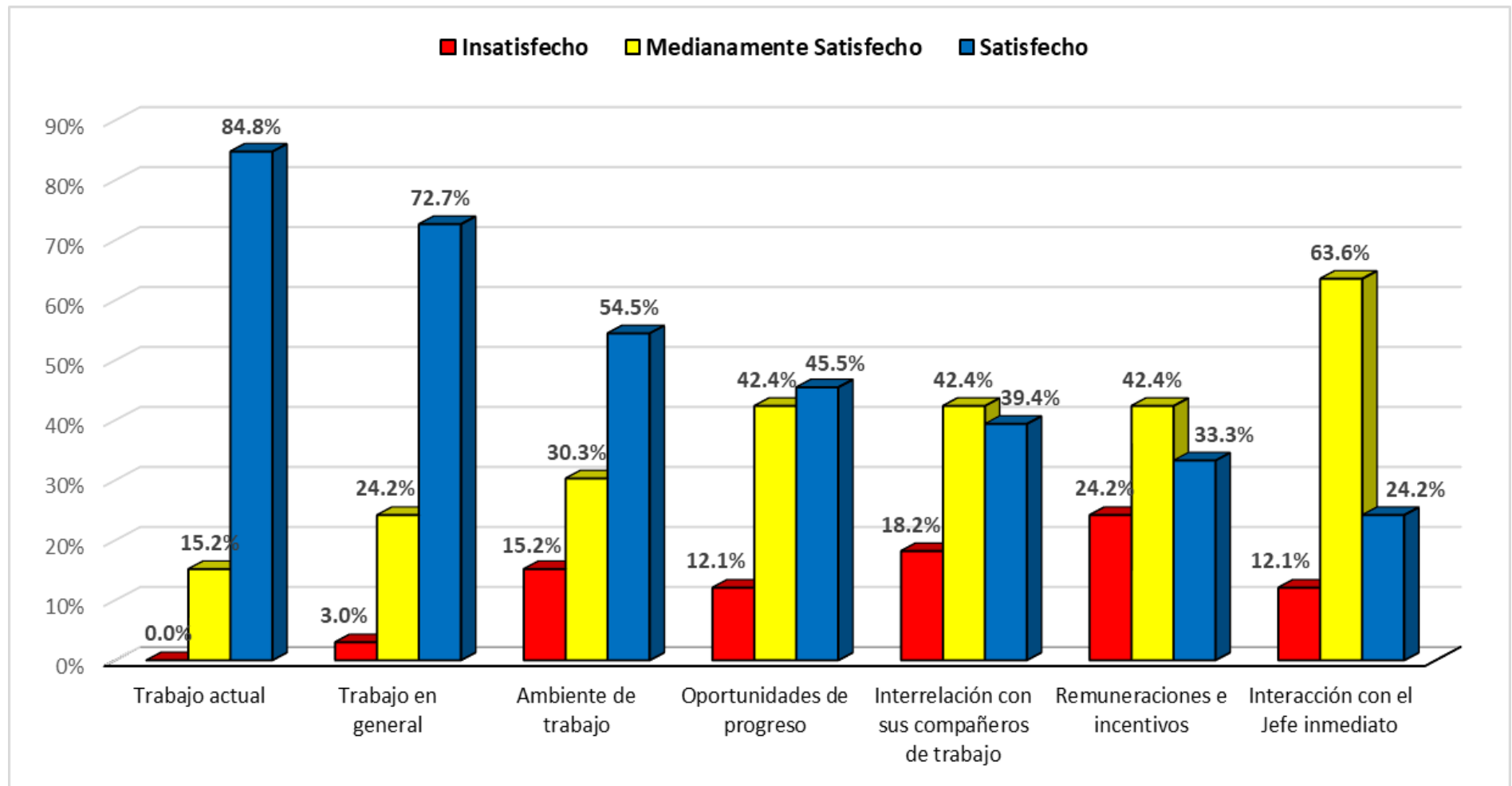
Por tanto, la satisfacción laboral para enfermería se proyecta como un desafío profesional y personal, desde la década de los 70 hasta la actualidad, la complejidad de la gestión en los centros asistenciales no cesa de crecer, la racionalidad de los recursos humanos y financieros, los cambios de prioridades, la acreditación, los pacientes cada vez más exigentes, e incluso la eficacia, la rentabilidad, productividad y estabilidad económica forma parte de los objetivos prioritarios de las orientaciones políticas contemporáneas, caracterizando así el entorno laboral todo estos aspectos constituyen un gran desafío frente a los valores humanos que sostiene la disciplina de enfermería. ⁽⁵²⁾

TABLA N°4.

Nivel de satisfacción laboral según dimensiones del profesional de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2016.

Dimensiones	Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Trabajo actual			5	15,2	28	84,8	33	100,0
Trabajo en general	1	3,0	8	24,2	24	72,7	33	100,0
Ambiente de trabajo	5	15,2	10	30,3	18	54,5	33	100,0
Oportunidades de progreso	4	12,1	14	42,4	15	45,5	33	100,0
Interrelación con sus compañeros de trabajo	6	18,2	14	42,4	13	39,4	33	100,0
Interacción con el Jefe inmediato	4	12,1	21	63,6	8	24,2	33	100,0
Remuneraciones e incentivos	8	24,2	14	42,4	11	33,3	33	100,0

Base de SPSS-21.0 del cuestionario de "The Nursing Stress Scale" (NSS) aplicado a las enfermeras de Centro quirúrgico del HRL-CH, 2016



Base de SPSS-21.0 del cuestionario de "The Nursing Stress Scale" (NSS) aplicado a las enfermeras de Centro quirúrgico del HRL-CH, 2016

Gráfica 4. Nivel de satisfacción laboral según dimensiones del profesional de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2016.

En la **tabla 4** se presenta la distribución de las dimensiones de satisfacción laboral de 33 profesionales de enfermería de centro quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, donde se observa que del 100% de profesionales de enfermería la mayoría presenta satisfacción en las dimensiones trabajo actual (84,80%), trabajo en general (72,7%) y ambiente de trabajo (54,50%), mientras que las dimensiones con niveles de insatisfacción laboral fueron: remuneraciones e incentivos (24,20%), interrelación con sus compañeros de trabajo (18,20%) e interacción con el jefe inmediato (12,10%) esta última dimensión con más de 60% con niveles medianamente satisfechos

La satisfacción laboral es una variable muy estudiada por distintas organizaciones, siendo el sector salud uno de los ámbitos de investigación, es así que: Khamlub, Harun, Sarker, Hirosawa, Outavong, Sakamoto, ⁽⁵³⁾ obtuvieron que el personal de Salud se mostraron satisfechos con las dimensiones de la satisfacción laboral, sin embargo la mayoría percibieron insatisfacción con los niveles salariales, dentro de las cuales se le permitió al personal la libertad de elegir el método de trabajo, seguido de la cantidad de variedad en el trabajo, la cantidad de responsabilidad.

De igual manera Díaz ⁽⁵⁴⁾ en su investigación obtuvo que la mayor parte del personal estuvo satisfecho en las dimensiones trabajo actual y trabajo en general, oportunidades de progreso, pero insatisfecho en relación con la autoridad, relaciones con los compañeros de trabajo, y remuneraciones e incentivos.

Desde el punto de vista de País y Paredes ⁽²⁰⁾, en el estudio Satisfacción Laboral de las Enfermeras realizado en el Hospital Provincial Docente Belén, los resultados difieren con el presente estudio, donde la mayor parte de enfermeras perciben satisfacción laboral en las dimensiones: oportunidades de progreso (62%), ambiente de trabajo (60%), interrelación con los compañeros de trabajo (56%) y remuneración e incentivos (56%). Además, las dimensiones insatisfechas fueron: trabajo en general, interrelación con el jefe inmediato, y trabajo actual.

El personal de enfermería presenta niveles favorables de satisfacción laboral debido a que sienten que pueden adaptarse a las condiciones que ofrece el medio laboral, es decir se sienten satisfechos con su centro de trabajo, además los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo son claros, por tanto, saben lo que la empresa espera de ellos, en el trabajo sienten que pueden poner en juego y desarrollar sus habilidades.

Teniendo en cuenta a Lee, Kim, Kang, Yoon, y Kim ⁽⁵⁵⁾ en el estudio Influencia del entorno de la práctica de enfermería en la satisfacción laboral y la intención volumen de negocios, obtuvo que tener un proceso de enfermería estandarizado, una adecuada dotación de personal de enfermería, y una buena relación médico-enfermera les permite estar satisfechos en su centro de trabajo.

Sin embargo existe un porcentaje significativo de personal de enfermería, que presentan insatisfacción laboral debido a que perciben que el sueldo o remuneración es inadecuado en relación al trabajo que realizan, la institución no se preocupa por las necesidades primordiales del personal, los compañeros de trabajo están indispuestos a ayudarse para completar las tareas, y están insatisfechos con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.

Todo profesional de salud, requiere contar con una soporte económico justo y racional de acorde al trabajo desempeñado, por el contrario si percibe que esta remuneración es injusta se traducirá en una alta insatisfacción laboral, ⁽⁵³⁾ por ello es preciso recalcar que se evite recompensas económicas a destiempo, inequidades remunerativas, mal pagadas, y desvalorizadas, para el nivel de desempeño, pues esto genera insatisfacción en el trabajo, y desmotivación , desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral. ⁽⁵⁶⁾

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), entre otras, las condiciones de trabajo precarias, así como el incremento de la carga laboral, la pérdida de seguridad laboral, falta de suministros para la prestación de servicios, bajos salarios, trabajo nocturno, falta de recurso humano de enfermería e incremento de procesos judiciales, conlleva a una sobrecarga laboral, manifestado a través del cansancio y agotamiento físico-mental, concluyendo en impotencia del trabajador por resolver las demandas laborales con escasos recursos, percibiendo una insatisfacción laboral por parte de el profesional compañeros y pacientes. ^{(58) (59) (60) (61)}

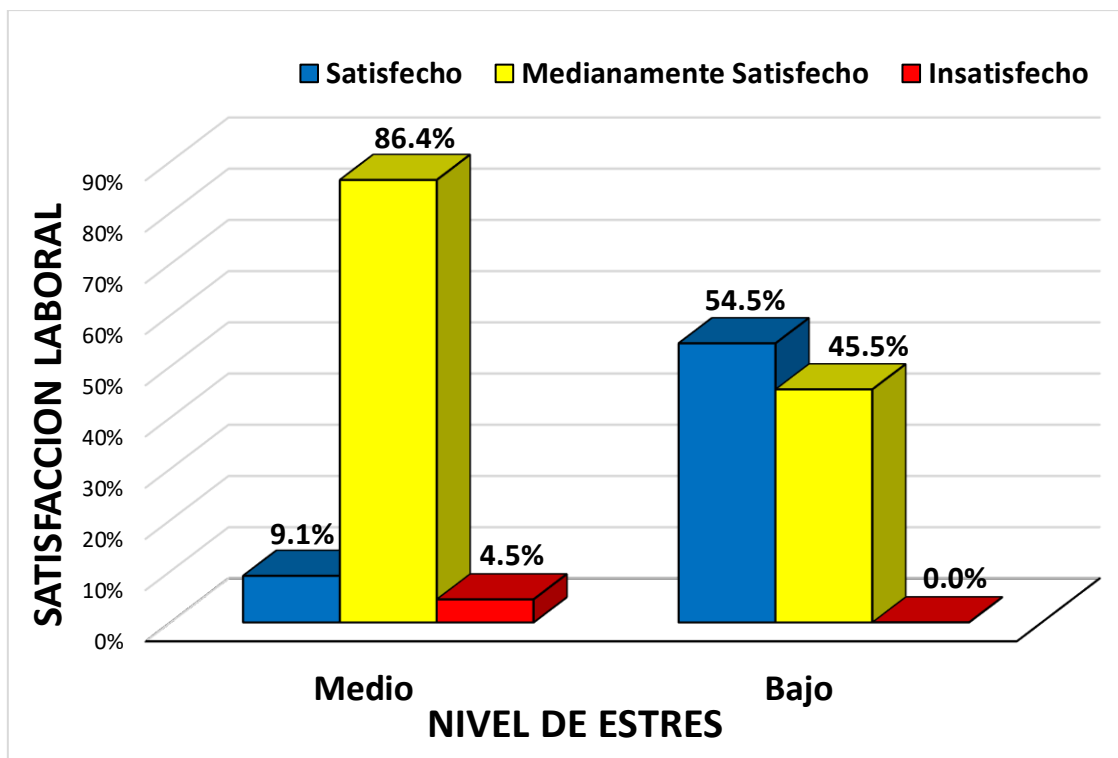
TABLA N°5.

Distribución de la relación entre el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional de Lambayeque.

SATISFACCION LABORAL								
Nivel de estrés							Total	
	Satisfecho		Medianamente Satisfecho		Insatisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Medio	2	9,1%	19	86,4%	1	4,5%	22	100,0%
Bajo	6	54,5%	5	45,5%	0	0,0%	11	100,0%
Total	8	24,2%	24	72,7%	1	3,0%	33	100,0%

$$X^2= 8,438 \quad GL = 2 \quad p= 0.015 \text{ (Significativo)}$$

Análisis inferencial de la base de datos aplicado a las enfermeras de Centro quirúrgico del HRL-CH, 2016.



Análisis inferencial de la base de datos aplicado a las enfermeras de Centro quirúrgico del HRL-CH, 2016.

Gráfica 5. Distribución de la relación entre el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional de Lambayeque.

En la Tabla 5, se presenta la distribución de la relación entre el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional de Lambayeque. Donde se evidencia que los profesionales de enfermería con bajo estrés (54,5%) se encontraron satisfechos laboralmente, a diferencia del 86,4% de profesionales de enfermería con un nivel de estrés medio quienes presentaron una satisfacción laboral medianamente satisfecha.

Ante la aplicación la prueba estadística de independencia de criterios se obtuvo χ^2 un: 8,438 y un p : 0,015 ($p < 0.05$), lo cual permite señalar que existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral.

Los resultados obtenidos coinciden con Amaya y Santa María, quienes en su estudio sobre el síndrome de burnout “Estrés laboral” y la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital “La Caleta” perteneciente al ministerio de salud evidenciaron que sí existe estadísticamente una relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral.⁽¹⁸⁾

Así mismo, Ribera y Peña (2000) alude que las enfermeras suelen mostrar satisfacción con los aspectos intrínsecos de su trabajo concretamente con la atención a los pacientes. En este aspecto, la satisfacción deriva en parte de la filosofía del cuidado, de la autoimagen profesional y de la productividad percibida.⁽⁴⁶⁾

Los resultados obtenidos permiten discernir que a pesar de las situaciones estresantes que el profesional de enfermeras acarrea en su labor diaria presenta una gran fortaleza de adaptación, que independiente de las condiciones laborales, su vocación profesional logra superar las dificultades, centrándose en brindar un cuidado de calidad y calidez al usuario o paciente, es decir sus necesidades propias como persona y/o profesional son dejadas a un costado para suplir las necesidades prioritarias del paciente hospitalizado que en el servicio de centro quirúrgico va a ser intervenido quirúrgicamente y trae consigo una carga de ansiedad.

De igual modo Marín et al., señala que de acuerdo con el modelo desarrollado por Arnold (1960) y Lazarus (1968), existe una relación estrecha entre satisfacción y el estrés. Específicamente plantean que una persona percibe una demanda proveniente del medio, evalúa si esa demanda es una oportunidad o una amenaza. Si la evaluación es positiva, se

produce satisfacción y el proceso se detiene. Si la evaluación es negativa, se produce insatisfacción, un estado de displacer del cual la persona quiere escapar. Habrá una evaluación secundaria para determinar si tiene capacidad y recursos para enfrentar o manejar la demanda. En caso afirmativo, no experimentará estrés”. En caso negativo, aparecerá el estrés generando diferentes posibilidades de enfrentamiento (luchando, escapando, evitando).⁽⁶²⁾

3.2 PRESENTACION DEL MODELO TEORICO

La presente investigación centra su estudio en dos conceptos el estrés laboral y la satisfacción laboral, el primero está respaldado en la teoría transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (1986), el segundo en la teoría bifactorial de la satisfacción de Herzberg (1966).

la **Teoría transaccional del estrés de** Lazarus y Folkman quienes plantearon que el estrés representa un problema en gran medida individual, tanto en el ámbito psicológico como fisiológico, y un problema colectivo, dada la interrelación de los humanos en la sociedad. El supuesto fundamental de la teoría, es que a pesar de que las personas comparten exigencias similares, éstas se traducen como estresores para el individuo de acuerdo a su particular evaluación cognitiva. Mientras algunos individuos perciben algunas exigencias como amenazas, otros las perciben como oportunidades ⁽⁶³⁾.

La propuesta teórica se basó en los supuestos psicológicos de: La interacción individuo-ambiente; los procesos de evaluación cognitiva; el proceso de afrontamiento.

❖ **La interacción individuo-ambiente.**

Con relación a la interacción del individuo en el ambiente, Lazarus y Folkman explicaron que los individuos están determinados por una estructura biológica única. Además, en las diferencias individuales también influyen las de estrato social y las historias o experiencias de vida. A su vez, el sistema social influye en la constitución individual de los valores, compromisos y creencias. ⁽⁶³⁾

Tanto los factores individuales como los sociales influyen en la evaluación que el individuo hace sobre las situaciones y el significado que les da. Los conceptos de estrés y afrontamiento son dinámicos, es decir, el ajuste entre el individuo y el entorno cambia de manera constante, de un momento a otro y de una ocasión a otra, dadas las múltiples formas de influencia social. “La concordancia nunca es perfecta, puesto que la estructura social no es estática, ni lo es la forma en que se experimenta y se afronta psicológicamente” ⁽⁶³⁾

En términos evolutivos, los sistemas sociales según estos teóricos actúan sobre el individuo creando demandas y proporcionando los recursos que puede y debe utilizar para sobrevivir. Los autores/as plantearon que el reto para la investigación consiste en demostrar cómo la cultura y la estructura social actúan moldeando los valores, compromisos y creencias del individuo. En el fondo estos factores juegan, según ellos, un papel determinante en la generación del estrés, el proceso de afrontamiento y los resultados adaptativos. “A su vez, un sistema social que no sirva para que el individuo se adapte está condenado al fracaso. La aptitud del individuo para enfrentar las demandas depende de los recursos culturales” ⁽⁶⁴⁾.

❖ **La evaluación cognitiva**

El concepto de evaluación cognitiva en esta teoría de estrés implica una interpretación del individuo, quien significa la situación del ambiente como amenazante, peligrosa o dañina para sí. Es una relación dinámica entre las características del individuo y el entorno. “El estrés psicológico es una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar” ⁽¹⁹⁾. En otras

palabras, el estrés no es una propiedad de la persona o del ambiente, sino que surge ante la evaluación de amenaza entre un tipo de persona y de un ambiente particular.

(64)

La evaluación cognitiva, está fundamentada en la percepción del ambiente por el individuo, la cual adopta dos formas básicas: Evaluación primaria, que determina en primera instancia el significado del acontecimiento para el sujeto. “¿tengo problemas o puedo verme beneficiado, en el presente o en el futuro?”

En una evaluación posterior se denomina Evaluación secundaria, es en donde el sujeto valora los propios recursos para enfrentar la situación (incluyendo las propias habilidades de afrontamiento, el apoyo social disponible, los recursos materiales, etc.). En este caso, las personas se preguntan “¿Qué puedo hacer, si es que puedo hacer algo?”

❖ El afrontamiento

El afrontamiento propone la capacidad del individuo para cambiar su cognición o llevar a cabo acciones para cambiar el entorno. Lazarus y Folkman añadieron que los recursos o estrategias de afrontamiento pueden buscar la adaptación del individuo al entorno, pero esto no ocurre en todos los casos ⁽¹⁹⁾. Una vez el individuo evalúa la situación como estresante, decide la estrategia de afrontamiento que utilizará para manejar la situación. ⁽⁶⁵⁾ El afrontamiento implica una modificación cognitiva y conductual que el individuo hace para manejar las exigencias cuando excede sus recursos personales. ⁽⁶⁴⁾ El afrontamiento es un proceso cambiante a través de la experiencia, es decir, cambian los pensamientos y actos a medida que se desarrolla

la interacción. Este proceso de afrontamiento es uno de los supuestos de la psicología cognitiva conductual en torno al humano. Para que ocurra el afrontamiento, el individuo debe percatarse de que tiene los recursos necesarios para afrontar las exigencias del ambiente y actuar.

Teoría bifactorial de la satisfacción de Herzberg

Esta teoría es el resultado de investigaciones clásicas, que han sido replicadas por diferentes autores con los mismos resultados. Frederick Herzberg formuló esta teoría; sugiere que la relación entre la persona y su trabajo es básica y que su actitud ante el trabajo puede determinar el éxito o el fracaso de la persona.

Herzberg en la década de los cincuenta, plantea en su teoría que los factores que influyen en la Satisfacción Laboral, se relacionan fundamentalmente con sentimientos positivos hacia el trabajo mismo, es decir, con lo que la persona hace y no con la situación en que lo hace. Estos factores determinan la Satisfacción Laboral y los denominó motivadores (logro, reconocimiento, oportunidad de promoción, el trabajo mismo, posibilidades de desarrollo y responsabilidad). Son factores intrínsecos a la naturaleza del trabajo. El otro grupo de factores que influyen en la Insatisfacción Laboral (cuando no se encuentran en su nivel óptimo), son extrínsecos a la naturaleza del trabajo y los llamó higiénicos o de mantenimiento (política y administración de la organización; calidad de la supervisión; relaciones interpersonales con el supervisor, con compañeros y subordinados; remuneraciones, estabilidad o seguridad en el empleo; condiciones ambientales y físicas del trabajo)

(6) .

Factores Intrínsecos Motivacionales: Estos factores están bajo el control del individuo, pues se relacionan con lo que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

(66)

Herzberg citado por Muñiz (2008) señala que los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas son mucho más profundos y estables; cuando son óptimos provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando son precarios la evitan por el hecho de estar ligados a la satisfacción de los individuos denominados también factores de satisfacción. Así mismo destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional están totalmente desligados y son distintos de los factores que originan la insatisfacción profesional. Para él: "el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción, sino ninguna satisfacción profesional; y el opuesto de la insatisfacción profesional sería ninguna insatisfacción profesional, y no la satisfacción".⁽⁶⁷⁾

.

Factores Extrínsecos o higiénicos: Se refieren a las condiciones en que se encuentra el contexto del individuo en relación con la empresa. Herzberg destaca que, tradicionalmente, sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajarán más, se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo. Más aún, otros incentivan el trabajo de las personas por medio de recompensas (motivación positiva), o castigos (motivación negativa). Según las investigaciones de Herzberg, cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados. ⁽⁶⁸⁾

CAPÍTULO IV:
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

CAPÍTULO IV:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Luego de analizar y discutir los resultados del presente trabajo de investigación, se detallan las siguientes conclusiones:

- ❖ Las Enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, presenta un nivel medio de estrés (66,7%) y el 33,3% restante un nivel bajo de estrés, coincidiendo con varios estudios del ámbito nacional y regional, evidenciándose que las principales situaciones que generan este estrés está relacionado con factores internos del servicio.
- ❖ Las dimensiones con niveles altos de estrés de las Enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, está relacionado con el ámbito físico (24.2%), presentando esta misma dimensión un nivel medio de estrés (63,6%), mientras que las dimensiones de ámbito psicológico (87,9%) y social (78,8%) genera un nivel medio de estrés.
- ❖ las Enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque con respecto a la satisfacción laboral, se encuentran medianamente satisfechos (72,7%), satisfechos (24,3%) siendo muy bajo a insatisfacción laboral, esta insatisfacción media está relacionada con aspectos laborales de la institución.

- ❖ Las dimensiones que generan mayor satisfacción son trabajo actual (84,80%), trabajo en general (72,7%) y ambiente de trabajo (54,50%); las dimensiones con niveles de insatisfacción laboral son remuneraciones e incentivos (24,20%), interrelación con sus compañeros de trabajo (18,20%) e interacción con el jefe inmediato (12,10%).

- ❖ Los profesionales de enfermería con bajo estrés (54,5%) se encuentran satisfechos laboralmente, a diferencia del 86,4% de profesionales de enfermería con un nivel de estrés medio presentan una satisfacción laboral medianamente satisfecha.

RECOMENDACIONES

Luego del proceso para la realización de la presente investigación y en base a las diferentes situaciones acontecidas; nos vemos con la responsabilidad de realizar las siguientes recomendaciones

- ❖ Que la institución desarrolle estrategias de intervención que permitan al personal de enfermería mejorar sus recursos y habilidades con el objeto de evitar que el estrés laboral medio que es mayor porcentaje se convierta en un alto estrés laboral, teniendo un impacto directo en el desempeño profesional.
- ❖ Que la institución con los resultados obtenidos implemente estrategias de intervención relacionado al estrés laboral para mejorar la satisfacción laboral de las enfermeras de Centro Quirúrgico.
- ❖ Que la jefatura de enfermería del servicio de centro quirúrgico elaborare programas de prevención del desgaste de la profesión de enfermería y técnico de enfermería. Con el objeto de fomentar estrategias de afrontamiento a nivel individual que permita fortalecer el asertividad, el apoyo social y emocional del personal de enfermería.
- ❖ Que continúen los trabajos de investigación, sobre el tema de manera que contribuyan decididamente en crear estrategias de afrontamiento ante esta problemática existente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Phyllis G. ¡Auxilio Estrés! Salud mental en el trabajo. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo; 2000.
2. Sauter S, Murphy L, Hurrell J, Levi L. Factores psicosociales y de organización. In OIT. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Ginebra: OIT; 2001. p. 1-97.
3. Organización Internacional del Trabajo. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Ginebra: OIT; 2001.
4. Carvallo B. Impacto de las reformas del sector salud público en las condiciones de vida y de trabajo de las enfermeras. ANEC. 2013; 57: p. Disponible en: <http://www.anec.org.co/revista/articulos.htm?x=12781&cmd %5B111%5D=c-1-57>..
5. Radio programas del Peru. Consejo Nacional de Enfermeras protesta por mejores condiciones de trabajo. 2013 Abril: p. disponible en http://www.rpp.com.pe/2013-04-05-consejo-nacional-de-enfermeras-protesta-por-mejores-condiciones-de-trabajo-noticia_582762.html.
6. Urbina P. Estudio psicológico y de las variables de Clima Laboral, calidad de trato Satisfacción Subjetiva, Niveles de Estrés y Depresión, en el personal de Enfermería de la Unidad de Tratamiento Intensivo Quirúrgico del Hospital Clínico. Tesis de Licenciatura. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile ; 2010.
7. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagomez A. Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos ; 2013.
8. Martínez B, Céspedes N. Metodología de la investigación-Estrategias para investigar Lima: Libro amigo; 2008.
9. Morse J. Traducido por Zimmerman E. Asuntos críticos en los métodos de investigación cualitativa Antioquía: Editorial Universidad de Antioquía; 1994.
10. Tello C, Gutiérrez N, Pérez C. Métodos y técnicas de análisis cualitativo Trujillo UNd, editor. Trujillo: Sección de Postgrado en Enfermería-Escuela Postgrado; 2009.

11. González M, Ruiz M, Hurtado V. Satisfacción laboral del personal enfermero de una unidad de pluripatológicos. *Revista Enfermería Docente*. 2016; 1(106).
12. Carrillo C, Martínez M, Gómez C, Meseguer de Pedro M. Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales de Psicología*. 2015; 31(2): p. 645-650.
13. Piñeiro M. Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. *Enferm. glob.* 2013; 12(31).
14. Ayala C, Zabala R. Influencia del estrés laboral en el personal de enfermería que brinda atención al paciente que acude al servicio de medicina interna del Hospital Luis G. Dávila de la Ciudad de Tulcán Tesis previa a la obtención al título de licenciatura de enfermería. Universidad técnica del norte;; 2010.
15. Barrios H, Carvajal D. Estrés en el personal de enfermería del área emergencia de adultos, en el hospital Ruíz y Páez, Ciudad Bolívar Bolívar : Universidad de Oriente Núcleo de Bolívar Escuela de Cs. De La Salud “Dr. Francisco Battistini Casalta” Departamento De Enfermería ; 2010.
16. Pérez D, Villareal M. Satisfacción Laboral y relaciones interpersonales de los enfermeros del Hospital Nacional Sergio E. Bernales Collique – Comas. Tesis de Licenciatura. Lima: Universidad Privada Arzobispo Loayza, Facultad De Ciencias De La Salud; 2016.
17. Sauñe W, Bendezu C. Condiciones laborales y nivel de estrés en los Enfermeros de un hospital público peruano. *Rev. méd. panacea*. 2012; 2(3): p. 91-94.
18. Amaya N, Santa D. Síndrome de burnout y satisfacción laboral del profesional de enfermería, hospital de apoyo la caleta tesis para optar el grado de licenciada en enfermería. Universidad Nacional del Santa ;; 2012.
19. Pasapera C. Grado de Satisfacción laboral y su relación con el nivel de estrés en el Personal de enfermería del Hospital II Essalud. Talara: Universidad Nacional de Trujillo; 2009.

20. Paredes M, País D. Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén. Rev. Salud & Vida Sipanense. 2015; 2(1): p. 17-25 Disponible en: <http://servicios.uss.edu.pe/ojs/index.php/SVS/article/view/78/77>.
21. Alvarado P, LLactahuaccha L. Influencia del régimen laboral en el nivel de satisfacción de las enfermeras que trabajan en Hospitales de EsSalud–Chiclayo. Tesis para optar el título de licenciada en enfermería. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo; 2014.
22. Hans T. Haciéndole frente al estrés en la vejez ol. Revista Latinoamericana de Psicología. 2002; 34(1).
23. Asociación nacional de enfermeros de cuidados intensivos pediátricos y neonatales. Estrés laboral en enfermería: hacia un lugar de trabajo más saludable. [Online].; 2008 [cited 2013 Marzo 24. Available from: http://www.anecipn.org/ficheros/20062807/Microsoft_Word_estres_laboral_en_enfermeria_hacia_un_lugar_.pd.
24. Cobo A, Carbonell R, Vivo I, Castellanos R, Sánchez A, Rodríguez C. Estresares y ansiedad de los estudiantes de enfermería en sus primeras prácticas clínicas. NURE Inv.. 2010; VII(49).
25. Moya MLSLC. Percepción del estrés en los estudiantes de enfermería ante sus prácticas clínicas. Enferm. glob. [revista en la Internet]. 2013; 12(31): p. 232-253 Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412013000300014&script=sci_arttext.
26. Organizacion Mundial de la salud. La organización del trabajo y el estrés : estrategias sistemáticas de solución de problemas. Reino Unido;; 2004.
27. García D, Sánchez M, Fernández M. Identificación de estresores por enfermeras de atención especializada. Revista Enfermería Clínica. 2001; 2(2): p. 27-33.
28. Mingote JPs. Estrés en la enfermería el cuidado del cuidador Madrid: Diaz & Santos ; 2013.
29. OIT. La Organización del Trabajo y El Estrés. Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Instituto de

- trabajo, salud y organizaciones. Reino Unido: Universidad de Nottingham, Serie protec; 2004.
30. Palma R. Administración Estratégica de recursos humanos en salud Lima: UNFV; 2001.
 31. Ruzafa M, Madrigal M, Velandrino A, López L. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. Gaceta Sanitaria. 2008 Octubre; XXII(5): p. 434-442.
 32. Locker D. Work stress, job satisfaction and emotional well-being among Canadian dental assistants. Community Dent. Oral Epidemiol. 1996; XXIV(2): p. 133-137.
 33. Robina R. Condicionantes sociolaborales de los empleados públicos: Motivación y satisfacción laboral en la Administración Regional Extremeña. Tesis Doctoral. España : Universidad de Extremadura; 2005.
 34. Duran M, Extremera N, Montalbán F, Rey L. Engagement y Burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 2005; 20(12): p. 145-158.
 35. Diego R, DJyOS. Job satisfaction in banking workers. Psicothema. 2001; 13(4): p. 629 – 635.
 36. Ramírez M, Lee S. Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. Polis. 2011; 30(1): p. 1-12 Disponible en: <http://polis.revues.org/2355> ; DOI : 10.4000/polis.2355.
 37. Ministerio de salud. Encuesta de satisfacción del personal de salud. Documento técnico. Lima :, Dirección general de salud de las personas; 2002.
 38. Timilsina K, Xiao L, Belan I. Satisfacción laboral de las enfermeras formadas en el extranjero que trabajan en hospitales australianos. Revista oficial del Consejo Internacional de Enfermeras. 2015 Marzo; 62(1).
 39. Davis K, Newstrom J. Comportamiento humano en el trabajo México: Mc Graw Hill.; 1999.

40. Paredes R. Relación entre el estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia pediátrica y de adultos del hospital “Dr. Pedro Emilio Carrillo Tesis para optar al grado de especialista en gerencia de serv. Valera estado Trujillo;; 2006.
41. Ayala Ortiz C. Nivel de estrés laboral y calidad de atención que brinda la enfermera a pacientes postoperados del servicio de cirugía- Hospital Regional Docente de Trujillo. Tesis para optar la especialidad de enfermera especialista en centro quirúrgico. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2014.
42. Correa M. Nivel de estrés y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería de hospitalización del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote. Tesis de Licenciatura. Chimbote: Universidad San Pedro; 2014.
43. Al-Makhaita H, Sabra A, Hafez A. Job performance among nurses working in the different health care levels, Eastern Saudi Arabia: a comparative study. *Int J Med Sci Public Health*. 2014; 3(7): p. 832-837. Disponible en: <http://www.scopemed.org/?jft=67>.
44. Rivero E. Prevalencia de estrés laboral en trabajadores asistenciales de la dirección de salud IV L E. Informe. IIMA : Dirección de Salud IV Lima Este. , Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental; 2010.
45. Amat Puig V, Fernández C, Orts I, Poveda M, Romá M, Ribera D. EStrés en estudiantes de enfermería. *Rev Enferm*. 1990;; p. 140: 75-78.
46. Organización Mundial de la Salud. La organización del trabajo y el estrés : estrategias sistemáticas de solución de problemas. Serie protección de la salud de los trabajadores nº 3. Ginebra;; 2004.
47. Ribera D, Peña Cdl. Estrés laboral y salud en profesionales de enfermería. España;; 2000.
48. Thompson A, Strickland A. Administración Estratégica. 13th ed. México: Editorial McGraw-Hil; 2003.
49. M. V. Las exigencias psicosociales vinculadas a la organización del trabajo. *Conseiller medical en santé au travail*. Trabajo de investigación. Canada: Institut national de santé

publique du Quebec, Département de médecine sociale et preventive. Université Laval, Quebec; 2009.

50. Aranaz J, Mira J. Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo Hospital*. 2007 Diciembre;(62): p. 63-66.
51. American Nurses Association's. Survey of 76,000 Nurses Probes Elements of Job Satisfaction. Georgia;; 2005.
52. Urbina A. Contribución de la Satisfacción Laboral y Calidad de vida Profesional de las Enfermeras Hospital Regional Docente de Trujillo. Tesis Doctoral. Universidad Nacional de Trujillo.; 2013.
53. Khamlub S, Harun R, Sarker M, Hirosawa T, Outavong PSJ. Satisfacción en el trabajo de los trabajadores de la salud en los centros de salud en Vientiane capital y provincia Bolikhamsai, República Democrática Popular Lao. *Nagoya J Med Sci*. 2013 Agosto; 75(3-4): p. 233-41.
54. Díaz S. Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito la victoria, Chiclayo – 2012. Tesis para optar el título de licenciado en psicología. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo; 2013.
55. Lee S, Kim C, Kang J, Yoon T, Kim C. Influencia del entorno de la práctica de enfermería en la satisfacción laboral y la intención volumen de negocios. *J Med Prev Salud Pública*. 2014 Septiembre; 47(5): p. 258-65.
56. Congreso de la República. Ley de fomento del Empleo. Decreto Legislativo 728. Perú. [Online]. Lima; 2012 [cited 2012 Mayo 13. Available from: <http://www.congreso.gob.pe/ntley/Imagenes/DecretosLegislativos/00728.pdf>.
57. Torres S, Chávez C, Lizarraga E, Guerra M. Absentismo y Satisfacción Laboral en Enfermería en el Instituto del seguro social. [Online]. México; 2007 [cited 2012 Noviembre 06. Available from: Disponible en : <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-007/eim073f.pdf>.
58. Pico M. Metodología de los panoramas de los factores de riesgo ocupacional: estrategia educativa en salud ocupacional. *Hacia la promoción de la salud*. 2001; VI: p. 17-24.

59. Torres J. Reflexiones sobre funciones del personal de enfermería. Cubana Salud Pública. 2004; XXX(4).
60. OPS. OPS. [Online].; 2005 [cited 2012 Febrero 15. Available from: <http://www.ops.org.bo/textocompleto/ift26346.pdf>.
61. Romero M, Mesa L, Galindo S. Calidad de vida de las enfermeras y sus Consecuencias para el cuidado. Avances en Enfermería. 2008; XXVI(2): p. 59-70.
62. Marín A, Usma L. El estrés en el personal de salud y su relación con la calidad en la atención del paciente. Trabajo de grado para obtener el título de especialista en auditoría en salud. Medellín: Universidad CES , facultad de Medicina ; 2012.
63. Lazarus R, Folkman S. Estrés y procesos cognitivos. (M. Zaplana, Trad.) Barcelona: Ediciones Martínez Roca.; 1986.
64. Brief A, George J. Psychological stress and the workplace: A brief comment of Lazarus' outlook. In Crandall R, Perrewé P. Occupational stress: A handbook. Washington: Taylor & Francis Publishers.; 1995. p. 15-28.
65. Sonnentag S, Frese M. Stress in organizations. In Borman W, Ilgen D, Klimoski R. Handbook of psychology. Hoboken: Wiley.; 2003. p. 453-492.
66. Valencia P. Estilos gerenciales y satisfacción laboral. TESIS para obtener el grado de Magíster en Administración. Lima : Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2010.
67. Muñiz R. Marketing del siglo XXI. In Teorías de la Motivación. Segunda ed.: Centro de estudios Financieros; 2008.
68. López J. Motivación laboral y Gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. Rev. Tercer Milenio. 2005; 15(1)

ANEXOS

ANEXO 01

“THE NURSING STRESS SCALE” (NSS)

(Pamela Gray-Toft y James G. Anderson.)

INSTRUCCIONES: A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o situaciones que general estrés; sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado. El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla; marque con un aspa (X) o cruz (+) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan:

Código	Estoy :
4	Muy frecuentemente
3	Frecuentemente
2	A veces
1	Nunca

	Nunca	Alguna Vez	Frecuente mente	Muy Frecuente mente
1.-Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas				
2.-Recibir críticas de un médico				
3.-Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes				
4.-Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora				
5.-Problemas con un supervisor				
6.-Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana				
7.-No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio				
8.-La muerte de un paciente				
9.-Problemas con uno o varios médicos				
10.-Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente				
11.-No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio				
12.-Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha				
13.-El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo				

14.-Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente				
15.-Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente				
16.-No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)				
17.-Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente				
18.-No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente				
19.-Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible				
20.-Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal				
21.-Ver a un paciente sufrir				
22.-Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios				
23.-Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente				
24.-Recibir críticas de un supervisor				
25.-Personal y turno imprevisible				
26.-El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente				
27.-Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas)				
28.-No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente				
29.-Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio				
30.-No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería				
31.-El médico no está presente en una urgencia médica				
32.-No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento				
33.-No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado				
34.-Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio				

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE SU CENTRO DE LABORES

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado. El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla; marque con una aspa (X) o cruz (+) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan

CODIGO	Estoy :
5	Totalmente de acuerdo con la opinión
4	Mayormente De Acuerdo Con La Opinión
3	Indiferente A La Opinión
2	Pocas Veces De Acuerdo Con La Opinión
1	Totalmente En Desacuerdo Con La Opinión

(Luego de haber entendido las instrucciones, por favor, conteste TODAS las preguntas)

	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	5	4	3	2	1
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

ANEXO 03



UNIVERSIDAD NACIONAL “PEDRO RUIZ GALLO”
FACULTAD DE ENFERMERÍA
SECCIÓN DE POST GRADO



CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación Titulada: “Estrés y Satisfacción Laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque. Chiclayo 2016”

Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena de que por la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

Nombre.....DNI.....

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimado (a) colega:

La investigación del estudio para lo cual Ud. Ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado se compromete con Ud. a guardar la máxima confidencialidad de información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados solo con fines de investigación y no le perjudicaran en lo absoluto.

Las investigadoras

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE ESTRÉS LABORAL GLOBAL

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. típ.
34.-Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio	33	2,27	,674
7.-No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros sobre los problemas del servicio	33	2,27	,839
4.-Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora	32	2,25	,508
2.-Recibir críticas de un médico	33	2,21	,781
1.-Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas	33	2,18	,584
27.-Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas)	33	2,18	,950
3.-Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes	33	2,09	,678
25.-Personal y turno imprevisible	33	2,03	,770
17.-Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente	33	2,03	,770
21.-Ver a un paciente sufrir	33	2,00	,661
31.-El médico no está presente en una urgencia médica	33	2,00	,500
14.-Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente	33	2,00	,661
30.-No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería	33	1,97	,810
13.-El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo	33	1,97	,728
9.-Problemas con uno o varios médicos	33	1,97	,847
28.-No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente	33	1,94	,556
18.-No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente	33	1,94	,429
19.-Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible	33	1,94	,556
11.-No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio	33	1,91	,678
33.-No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado	33	1,91	,579
24.-Recibir críticas de un supervisor	33	1,91	,522
10.-Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente	33	1,88	,600
8.-La muerte de un paciente	32	1,84	,723
32.-No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento	33	1,79	,485
22.-Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios	33	1,73	,674
26.-El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente	33	1,70	,637
16.-No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)	33	1,70	,684
29.-Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio	33	1,67	,479
23.-Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente	33	1,67	,595
5.-Problemas con un supervisor	33	1,64	,699
6.-Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana	33	1,61	,704
15.-Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente	33	1,61	,556
20.-Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal	33	1,52	,755
12.-Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha	33	1,45	,617
N válido (según lista)	31		

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. tip.
5. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	33	4,4242	,61392
1. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	33	4,2727	,87581
3. En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	33	4,1515	,50752
7. En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	33	3,6364	,78335
19. Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	33	3,5152	,90558
22. El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	33	3,4545	1,00284
4. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	33	3,4242	1,06155
13. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	33	3,3939	,89928
12. Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	33	3,3333	1,02062
2. El trabajo en mi servicio está bien organizado.	33	3,3030	,88335
9. Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras	32	3,2813	,85135
14. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	33	3,2121	,78093
6. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	33	3,1818	,95048
17. Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	33	3,1515	,87039
15. Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	33	3,1212	,89294
20. Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	33	3,0909	1,04174
21. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	33	3,0606	1,02894
10. Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones	33	3,0303	,68396
11. Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	33	2,9697	1,01504
8. Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	33	2,9394	1,08799
18. Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	33	2,9091	,76500
16. La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	33	2,7879	,81997
N válido (según lista)	32		

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL

Trabajo Actual	Media	Desv. típ.
1. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	4,2727	,87581
3. En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	4,1515	,50752
4. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	3,4242	1,06155
2. El trabajo en mi servicio está bien organizado.	3,3030	,88335
Trabajo en general	Media	Desv. típ.
5. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	4,4242	,61392
7. En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	3,6364	,78335
6. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	3,1818	,95048
Interacción con el jefe Inmediato	Media	Desv. típ.
12. Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	3,3333	1,02062
9. Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras	3,2813	,85135
10. Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones	3,0303	,68396
11. Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	2,9697	1,01504
8. Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	2,9394	1,08799
Oportunidades del progreso	Media	Desv. típ.
13. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	3,3939	,89928
14. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	3,2121	,78093
Remuneración e incentivos	Media	Desv. típ.
15. Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	3,1212	,89294
16. La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	2,7879	,81997
Interrelación con sus compañeros de trabajo	Media	Desv. típ.
17. Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	3,1515	,87039
18. Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	2,9091	,76500
Ambiente de Trabajo	Media	Desv. típ.
19. Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	3,5152	,90558
22. El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	3,4545	1,00284
20. Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	3,0909	1,04174
21. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	3,0606	1,02894

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS DIMENSIONES DE ESTRÉS LABORAL

Ámbito psicológico	Media	Desv. típ.
4.-Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora	2,25	,508
1.-Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas	2,18	,584
3.-Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes	2,09	,678
25.-Personal y turno imprevisible	2,03	,770
17.-Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente	2,03	,770
21.-Ver a un paciente sufrir	2,00	,661
14.-Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente	2,00	,661
18.-No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente	1,94	,429
19.-Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible	1,94	,556
33.-No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado	1,91	,579
10.-Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente	1,88	,600
8.-La muerte de un paciente	1,84	,723
32.-No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento	1,79	,485
16.-No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)	1,70	,684
23.-Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente	1,67	,595
6.-Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana	1,61	,704
15.-Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente	1,61	,556
12.-Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha	1,45	,617
Ámbito social		
7.-No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio	2,27	,839
2.-Recibir críticas de un médico	2,21	,781
31.-El médico no está presente en una urgencia médica	2,00	,500
13.-El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo	1,97	,728
9.-Problemas con uno o varios médicos	1,97	,847
24.-Recibir críticas de un supervisor	1,91	,522
22.-Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios	1,73	,674
26.-El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente	1,70	,637
29.-Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio	1,67	,479
5.-Problemas con un supervisor	1,64	,699
Ámbito Físico		
34.-Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio	2,27	,674
27.-Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas)	2,18	,950
30.-No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería	1,97	,810
28.-No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente	1,94	,556
11.-No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio	1,91	,678
20.-Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal	1,52	,755

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, CHICLAYO, 2015.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés laboral y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, 2016?	<p>Objetivo general: Relacionar el nivel de estrés laboral y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, 2016.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de estrés del profesional de enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, 2016. - Determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, 2016. 	<p>Hipótesis de trabajo: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés laboral y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, 2015</p> <p>Hipótesis Nula: No existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés laboral y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2015.</p>	<p>Variable independiente ESTRÉS LABORAL</p> <p>Variable dependiente SATISFACCIÓN LABORAL</p>	<p>TIPO: De enfoque cuantitativo</p> <p>DISEÑO: Correlacional de corte transversal</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD M --> Ox M --> Oz Ox <--> r Oz </pre> </div> <p>M: la muestra de estudio (Enfermeras)</p> <p>Ox: Observación del nivel de estrés</p> <p>Oz: Observación de la Satisfacción laboral</p> <p>r : Correlacional</p> <p>POBLACIÓN-MUESTRA: Profesional de enfermería del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque,</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario de "Nursing Stress Scale" - Cuestionario de satisfacción laboral elaborado por el MINSA (2002)